



**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΡΗΤΗΣ**  
**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ**  
**ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

---

## **ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

---

### **ΘΕΜΑ**

**Ποιος ο ρόλος του catering σε μία αυτόνομη επιχείρηση  
catering σε ελληνικό και διεθνές επίπεδο**

---

Εισηγητής: Νικόλαος Πλυμάκης

Επιβλέπων Καθηγητής: Γεώργιος Απλαδάς

©

**2012**

## ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

Βεβαιώνω ότι είμαι συγγραφέας αυτής της πτυχιακής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της, είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην πτυχιακή εργασία. Έχω αναφέρει τις όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε αυτές αναφέρονται ακριβώς είτε παραφρασμένες. Επίσης, βεβαιώνω ότι αυτή η πτυχιακή εργασία προετοιμάστηκε από εμένα προσωπικά ειδικά για τις απαιτήσεις του προγράμματος σπουδών του Τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων του Τ.Ε.Ι. Κρήτης.

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παροχή φαγητού και ποτού αποτελούσε πάντα βασικό κομμάτι των ανθρώπινων εκδηλώσεων. Το catering, λοιπόν, γεννήθηκε μέσα από την ανάγκη να γίνεται η προσφορά τους με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Ειδικά στη σύγχρονη εποχή των γρήγορων ρυθμών και του καταναλωτισμού, το catering απ'τη μία εξυπηρετεί την ανάγκη κι επιθυμία του ανθρώπου για διασκέδαση, ψυχαγωγία και απόλαυση, κι απ'την άλλη τον διευκολύνει αναλαμβάνοντας πλήρως τη διοργάνωση της εκδήλωσης που τον ενδιαφέρει. Στη βιομηχανία του φαγητού, λοιπόν, το catering έχει αποκτήσει κεντρικό ρόλο και η ανάπτυξη κι εξέλιξή του είναι συνεχιζόμενη.

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ</b> .....	1
<b>ΠΕΡΙΛΗΨΗ</b> .....	2
<b>ΛΙΣΤΑ ΣΧΕΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ</b> .....	5
<b>ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ</b> .....	6
<b>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b> .....	7
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΤΟ ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΧΡΟΝΙΚΟ ΤΟΥ CATERING</b> .....	8
1.1 Ιστορική αναδρομή.....	8
1.2 Εξέλιξη του catering.....	9
1.3 Τεχνολογία και catering.....	11
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ CATERING ΣΕ ΜΙΑ ΑΥΤΟΝΟΜΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ CATERING</b> .....	13
2.1 Τρόπος λειτουργίας μιας αυτόνομης επιχείρησης catering.....	13
2.1.1. Τμήμα διοίκησης.....	14
2.1.2 Τμήμα κουζίνας.....	19
2.1.3 Τμήμα προμηθειών .....	23
2.2 Επισιτιστικός κύκλος (Catering cycle).....	25
2.3 Διεθνή πρότυπα διασφάλισης ποιότητας.....	26
2.4 Σύστημα HACCP.....	29
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΤΟΥ CATERING</b> .....	30
3.1 Κατηγορία Α: Ξενοδοχεία και Εστιατόρια.....	31
3.2 Κατηγορία Β: Βιομηχανικό catering και catering Κοινωνικής Πρόνοιας.....	32
3.3 Κατηγορία Γ: Catering μέσω μεταφοράς (αεροπλάνα, τρένα και πλοία).....	41
3.4 Κατηγορία Δ: Άλλοι τύποι catering.....	44
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ CATERING</b> .....	52
4.1. Προσωπικό του τμήματος κουζίνας (Ταξιαρχία κουζίνας).....	52
4.2. Προσωπικό του τμήματος προμηθειών.....	55
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΤΟ CATERING ΣΕ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΕΣ ΕΠΙΠΕΔΟ</b> .....	58
5.1 Olympic Catering vs LSG Sky Chefs.....	58

5.1.1 Olympic Catering.....	58
5.1.2 LSG Sky Chefs.....	60
5.2 Goody's vs McDonald's.....	64
5.2.1 Goody's.....	64
5.2.2 McDonald's.....	65
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....</b>	<b>70</b>
<b>ΠΗΓΕΣ ΑΠΟ ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ.....</b>	<b>71</b>

## ΛΙΣΤΑ ΣΧΕΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Σχεδιάγραμμα 1: Πρότυπο σχέδιο επιχείρησης catering.....	14
Σχεδιάγραμμα 2: Χώροι κουζίνας επιχείρησης catering.....	22
Σχεδιάγραμμα 3: Επισιτιστικός κύκλος.....	26
Σχεδιάγραμμα 4: Κατηγορίες του catering.....	31
Σχεδιάγραμμα 5: Οργάνωση του τμήματος τροφοδοσίας μεγάλου βιομηχανικού ομίλου.....	37
Σχεδιάγραμμα 6: Ιεραρχία προσωπικού μαζικής παραγωγής φαγητών.....	53

## **ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ**

Ο συντάκτης επιθυμεί να εκφράσει την ευγνωμοσύνη του στους Σταύρο Πλυμάκη και Χρύσα Πλυμάκη για την βοήθειά τους στις μεταφράσεις και τις διορθώσεις του κειμένου. Επίσης, επιθυμεί να εκφράσει τις ευχαριστίες του στους καθηγητές κ. Βάρδα Εμμανουήλ και κ. Απλαδά Γεώργιο για τις συμβουλές και τις τελικές διορθώσεις της εργασίας. Τέλος, ευχαριστεί τη βιβλιοθήκη του ΤΕΙ Κρήτης για την παροχή των απαραίτητων βιβλίων και σημειώσεων, για την πραγματοποίηση της πτυχιακής εργασίας, με τη βοήθεια του Θεού.

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ένα συγκεκριμένο κομμάτι της ευρύτερης ψυχαγωγίας του σημερινού ανθρώπου είναι το catering. Η παρούσα πτυχιακή εργασία ασχολείται με αυτό ακριβώς το κομμάτι μέσα από το πρίσμα μιας αυτόνομης επιχείρησης. Διερευνά, δηλαδή, τι ρόλο έχει η υπηρεσία του catering σε μια αυτόνομη επιχείρηση και με ποιον τρόπο αξιοποιείται.

Αρχικά το catering παρουσιάζεται μέσα σε ένα ιστορικό πλαίσιο, πώς ξεκίνησε, πώς εξελίχθηκε και πόσο σημαντική θέση κατέχει στη σύγχρονη εποχή και κοινωνία, σε διεθνές και εγχώριο επίπεδο.

Στη συνέχεια παρουσιάζεται αναλυτικά ο γενικότερος τρόπος της υπηρεσίας τροφοδοσίας σε μια επιχείρηση και ειδικότερα τα τμήματα από τα οποία αποτελείται, οι υπηρεσίες που προσφέρει και το προσωπικό που αξιοποιεί προκειμένου να επιτυγχάνει αποδοτικότητα και καλή εξυπηρέτηση. Ακολουθεί μια κατηγοριοποίηση και περιγραφή των ειδών catering που υπάρχουν, με στόχο να γίνει εμφανής η ποικιλία στο χώρο αυτό και οι τυχόν διαφοροποιήσεις ανάμεσα στα διαφορετικά είδη.

Η λειτουργία μιας αυτόνομης επιχείρησης catering, τέλος, γίνεται πιο χειροπιαστή μέσα από την περιγραφή, παρουσίαση και σύγκριση τεσσάρων μεγάλων και αναγνωρισμένων εταιρειών τροφοδοσίας στον ελληνικό και ξένο χώρο.

Στόχος της εργασίας είναι να παρουσιάσει μια συνολική εικόνα του χώρου του catering, προβάλλοντας τις υπηρεσίες και τα οφέλη που αυτή παρέχει σε μια κοινωνία.



# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

## ΤΟ ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΧΡΟΝΙΚΟ ΤΟΥ CATERING

### 1.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Η ιστορία του catering ξεκινάει κατά την τέταρτη χιλιετία π.Χ. Το catering ξεκίνησε πρώτα στην Κίνα, αλλά η χρησιμοποίηση μεγάλων συλλογικών γευμάτων είχε ήδη ξεκινήσει κατά τα χρόνια του αρχαίου αιγυπτιακού πολιτισμού. Παρόλα αυτά, η βιομηχανία του catering ουσιαστικά αναδείχθηκε μέσω της συνήθους πρακτικής της φιλοξενίας, με τη δωρεάν παροχή της, όταν κατασκευάστηκαν τα πρώτα πανδοχεία και ξενώνες στην αρχαία Ελλάδα. Η ανάπτυξη αυτή που ξεκίνησε από την αρχαία Ελλάδα συνεχίστηκε κατά τη διάρκεια της Ρωμαϊκής Αυτοκρατορίας. Αρχικά, οι εγκαταστάσεις που προορίζονταν για τους στρατιώτες, υπήρχαν κατά μήκος των στρατιωτικών και των εμπορικών οδών, όταν τελικά αυτές έγιναν διαθέσιμες και προς όλους τους πολίτες. Κατά τη διάρκεια του Μεσαίωνα στην Ευρώπη, τα πρώτα σημάδια της ανάκαμψης του εμπορίου catering παρατηρούνται στα μοναστήρια και καλύπτουν κυρίως τις ανάγκες των πολυάριθμων Χριστιανών προσκυνητών που κατευθύνονται στη Ρώμη. Σειρές караβανιών εξυπηρετούσαν τους ίδιους σκοπούς στις χώρες της Ανατολής από το 600 π.Χ. περίπου. Κατά τα χρόνια του Καρλομάγνου, το εμπόριο catering αναπτύχθηκε και εξαπλώθηκε σε ολόκληρη την Ευρώπη, καθώς η συγκοινωνία και το εμπόριο απαιτούσαν ασφαλείς εγκαταστάσεις και καταλύματα. Το εμπόριο catering επηρεάστηκε σε μεγάλο βαθμό από την Εκκλησία κατά τα τελευταία χρόνια του Μεσαίωνα. Επιπρόσθετα, η πρόσφατα συστημένη αστική τάξη, το ακμαίο εμπόριο, η αντικατάσταση της φυσικής οικονομίας από το χρήμα και η εντατικοποίηση των συγκοινωνιών συνέβαλαν στην αύξηση της δημοτικότητας της βιομηχανίας catering (<http://EzineArticles.com/?History-of-Catering&id=3614281>).

Αρκετά μεγάλη εξάπλωση παρουσίασε η βιομηχανία του catering στη Γερμανία κατά το 14<sup>ο</sup> και το 15<sup>ο</sup> αιώνα και αυτό τράβηξε την προσοχή των νομοθετών. Τα πρώτα διπλώματα «επιθεώρησης μπίρας» εκδόθηκαν από τον Εκλέκτορα του Augsburg το 1530. Την ίδια χρονιά ενεργοποιήθηκε και ένας νέος μεταρρυθμιστικός νόμος, ο οποίος αντικατέστησε πολλούς τοπικούς κανονισμούς. Μετά από την

ενεργοποίηση αυτού του νόμου, εφαρμόστηκαν διαφορετικοί κανόνες για τα πανδοχεία και τους ξενώνες, κάτι που οδήγησε στη ρύθμιση της προσφοράς ποτών, του μεγέθους των ποτηριών μπίρας και της ποιότητας και καθαρότητάς της, ακόμα και της ποσότητας και του είδους των συνοδευτικών πιάτων. Με το πέρασμα του χρόνου ο επισιτιστικός τομέας παρουσίασε μεγάλη ανάπτυξη. Επίσης, η αναβάθμιση των συγκοινωνιών, οι τεχνικές καινοτομίες, η αύξηση του πληθυσμού και η ξαφνική άνοδος του ταξιδιωτικού εμπορίου, έδωσαν στη γαστρονομία μία γρήγορη ώθηση για ανάπτυξη και την κατέστησαν έναν πολύ σημαντικό παράγοντα για την εθνική οικονομία (<http://EzineArticles.com/?History-of-Catering&id=3614281>).

## 1.2 ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΟΥ CATERING

Το catering συνέχισε να ανθίζει και στα μισά του 19<sup>ου</sup> αιώνα ο Alexis Soyer (Γάλλος chef με μεγάλη δημοτικότητα στη Βικτωριανή Αγγλία) καινοτόμησε στο χώρο της παροχής φαγητού με τις πρωτοποριακές εφευρέσεις του, όπως τον πρώτο βραστήρα, που χρησιμοποιούσε ατμό για να διατηρεί το φαγητό ζεστό και τον «μαγικό φούρνο» του, που επέτρεπε στους ανθρώπους να μαγειρεύουν φαγητό, όπου κι αν βρισκότουσαν.

([http://www.dining.uconn.edu/docs/catering\\_newsletters/catering\\_newsletter\\_fall\\_2009.pdf](http://www.dining.uconn.edu/docs/catering_newsletters/catering_newsletter_fall_2009.pdf)).

Κατά τον 19<sup>ο</sup> και 20<sup>ο</sup> αιώνα ακόμα περισσότερες καινοτομίες, αυξήσεις στον πληθυσμό και βελτιώσεις στα μέσα μεταφοράς βοήθησαν το catering να αποτελέσει ένα σημαντικό κομμάτι της εθνικής οικονομίας. Οι παράγοντες που στάθηκαν σημαντικοί στην εξέλιξή του καταγράφονται παρακάτω.

Πρώτα πρέπει να σημειωθεί ότι μέχρι την εμφάνιση των σιδηροδρόμων, η ταχύτητα και η απόσταση την οποία μπορούσαν να διανύσουν οι άνθρωποι περιορίζονταν στις δυνατότητες του αλόγου. Έτσι, τα πανδοχεία στους διάφορους σταθμούς των αμαξών αποτελούσαν τα κέντρα φιλοξενίας της εποχής, μέχρι την εξάπλωση των σιδηροδρόμων και την αύξηση της κίνησης από την Αγγλία σε περιοχές όπως η Ελβετία και το νότιο τμήμα της Γαλλίας. Ο César Ritz και ο Escoffier έγιναν ξακουστά ονόματα στον τομέα της φιλοξενίας, όπως είχε γίνει η Κα Beeton στον ιδιωτικό τομέα της φιλοξενίας πριν από αυτούς. Χτίστηκαν μεγάλα πανδοχεία τα οποία στη συνέχεια έγιναν διάσημα για την αρτιότητα των υπηρεσιών

που παρείχαν και των οποίων τα ονόματα αποτελούν πλέον τμήμα της αγγλικής γλώσσας. Μέσα σε ένα σχετικά μικρό χρονικό διάστημα δημιουργήθηκαν και αναπτύχθηκαν μεγάλα πανδοχεία στην Ευρώπη και στην Αμερική (Ceserani & Kinton, 1984).

Δεύτερος παράγοντας είναι οι δύο Παγκόσμιοι Πόλεμοι. Οι δύο αυτοί Πόλεμοι επηρέασαν τόσο την οικονομία όσο και την ανθρωπότητα, έτσι ώστε το catering εξαπλώθηκε και μετατράπηκε σε υπηρετή των πολλών, από δούλο των λίγων ευκατάστατων που αποτελούσε μέχρι πριν. Το βιομηχανικό catering γεννήθηκε εξαιτίας του Δεύτερου Παγκοσμίου Πολέμου, παρά τις προγενέστερες προσπάθειες του Robert Owen να προμηθεύσει γεύματα σε εργάτες στο Lanark γύρω στο 1800 (Ceserani & Kinton, 1984). Ήταν απαραίτητη η παροχή γευμάτων σε εργάτες εργοστασίων επιπρόσθετα της βασικής μερίδας, ενώ σχολικά γεύματα έπρεπε να διατίθενται σε όλους τους μαθητές, κάτι που οδήγησε στην ίδρυση Σχολικής Υπηρεσίας Παροχής Γευμάτων. Τα νοσοκομεία κρατικοποιήθηκαν και η διατροφή των ασθενών αποτελούσε πλέον την ευθύνη υπαλλήλων catering και όχι του νοσοκομειακού προσωπικού. Το catering είχε αναπτυχθεί ιδιαίτερα στα πλοία και στα τραίνα, αλλά με την ανάπτυξη των αεροπορικών ταξιδιών μία νέα έννοια ήρθε στο προσκήνιο, το «*Αεροπορικό Catering*» (Ceserani & Kinton, 1984).

Τελευταίος παράγοντάς και αρκετά σημαντικός είναι οι αμερικανικές επιρροές που έχουν παρουσιαστεί κατά τα τελευταία χρόνια, όπως οι επιχειρήσεις φαστ-φουντ, καθώς και μία έκρηξη μικρών χώρων εστίασης σε όλα τα μέρη του πλανήτη, εξαιτίας κυρίως της αύξησης των ταξιδιωτικών δυνατοτήτων και της εμφάνισης ολοένα και περισσότερων ανθρώπων με αυξημένη καταναλωτική δύναμη. Αυτή η πολύ σύντομη ιστορική εισαγωγή οδηγεί στην οργάνωση που έχει αναπτυχθεί και συνεχίζει να αναπτύσσεται στις κουζίνες σήμερα. Κατανοώντας την οργάνωση που υπήρχε σε πολλές επιχειρήσεις από την εμφάνιση του προτύπου του Escoffier και έπειτα, πρέπει να σημειωθεί ότι όταν η εργασία είναι σχετικά φθηνή, άφθονη και επιδέξια, και όταν υπάρχει απαίτηση για εξεζητημένα και εκτεταμένα μενού, αυτό το σύστημα είναι πολύ αποδοτικό (Ceserani & Kinton, 1984). Κάθε μάγειρας ξέρει τι έχει να κάνει, πώς να το κάνει και πότε. Σε κάποιες χρονικές περιόδους οι μάγειρες είχαν πάρα πολλά καθήκοντα, ενώ σε κάποιες άλλες πολύ λιγότερα. Αναπτύχθηκε επίσης μία εξειδίκευση καθηκόντων σε τέτοιο βαθμό που καθιστούσε σχεδόν

αδύνατη τη μετακίνηση του προσωπικού και τη χρησιμοποίησή του σε διαφορετικές θέσεις.

### **1.3 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ CATERING**

Η εφαρμοσμένη επιστήμη (τεχνολογία) αποτελούσε πάντοτε μέρος του catering και των αντίστοιχων δραστηριοτήτων, επειδή οι παράγοντες που επηρεάζουν τα τρόφιμα στην αποθήκευση, το μαγείρεμα, τη διατήρηση και την ποιότητά τους είναι επιστημονικής φύσεως. Το ίδιο ισχύει και για τους βοηθητικούς χώρους όπου η επιστήμη της καθαριότητας έχει παίξει το δικό της ρόλο στη διατήρηση των προτύπων. Τα τελευταία χρόνια έχει παρουσιαστεί αύξηση στους τεχνολογικούς τομείς του catering, με την ανάπτυξη εφαρμογών μεγάλης κλίμακας όπως τα προμαγειρεμένα και τα κατεψυγμένα τρόφιμα (Adams & Cockett, 1988). Αυτές οι ανακαλύψεις είχαν ως συνέπεια, τμήματα της βιομηχανίας του catering να ακολουθούν παρόμοια γραμμή με τη βιομηχανία παραγωγής τροφίμων, που ελέγχει τη διαδικασία παρασκευής από μία ευρύτερη σκοπιά, λαμβάνοντας υπόψιν παράγοντες όπως η ενεργειακή επάρκεια. Αυτή η κίνηση προς μία πιο κριτική ανάλυση της παραγωγής τροφίμων οδήγησε στη διεξαγωγή διαφόρων διεθνών συνεδρίων με θέμα τον εξοπλισμό και το σχεδιασμό του catering, καθώς και σε μία αύξηση σε σχετικές εκδόσεις και περιοδικά (Adams & Cockett, 1988). Αυτή η τάση πρόκειται να συνεχιστεί και στο μέλλον, εξαιτίας των απαιτήσεων της βιομηχανίας για περισσότερο εξοπλισμό που θα ικανοποιεί τις συγκεκριμένες ανάγκες της.

Σε συνδυασμό με αυτήν την εξάπλωση στον εξοπλισμό του catering, η ενημέρωση του καταναλωτή είναι συνεχώς μεγαλύτερη. Η εφαρμογή της επιστημονικής γνώσης είναι επίσης σημαντική στους τομείς της υγιεινής των τροφίμων, ειδικά όταν τίθεται το θέμα της αντιμετώπισης συνεχών εξάρσεων τροφικής δηλητηρίασης. Η ανάγκη για επιστημονική πληροφόρηση επεκτείνεται πιο πέρα από τις απλές πληροφορίες για χρήση στην παρούσα κατάσταση. Οι αποφάσεις που λαμβάνει μία κυβέρνηση μπορούν να αποβούν μη βοηθητικές για μία βιομηχανία και η αποτελεσματική άσκηση πολιτικής πίεσης μπορεί να αποβεί απαραίτητη. Για παράδειγμα, η απόσυρση συγκεκριμένων πρόσθετων τροφίμων θα είχε διάφορες συνέπειες για τη βιομηχανία του catering, καθώς αυτά δε θα

μπορούσαν πλέον να χρησιμοποιηθούν σε συγκεκριμένα προπαρασκευασμένα τρόφιμα, όπως οι ζυμοί και οι αποξηραμένες σούπες (Adams & Cockett, 1988).

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2**

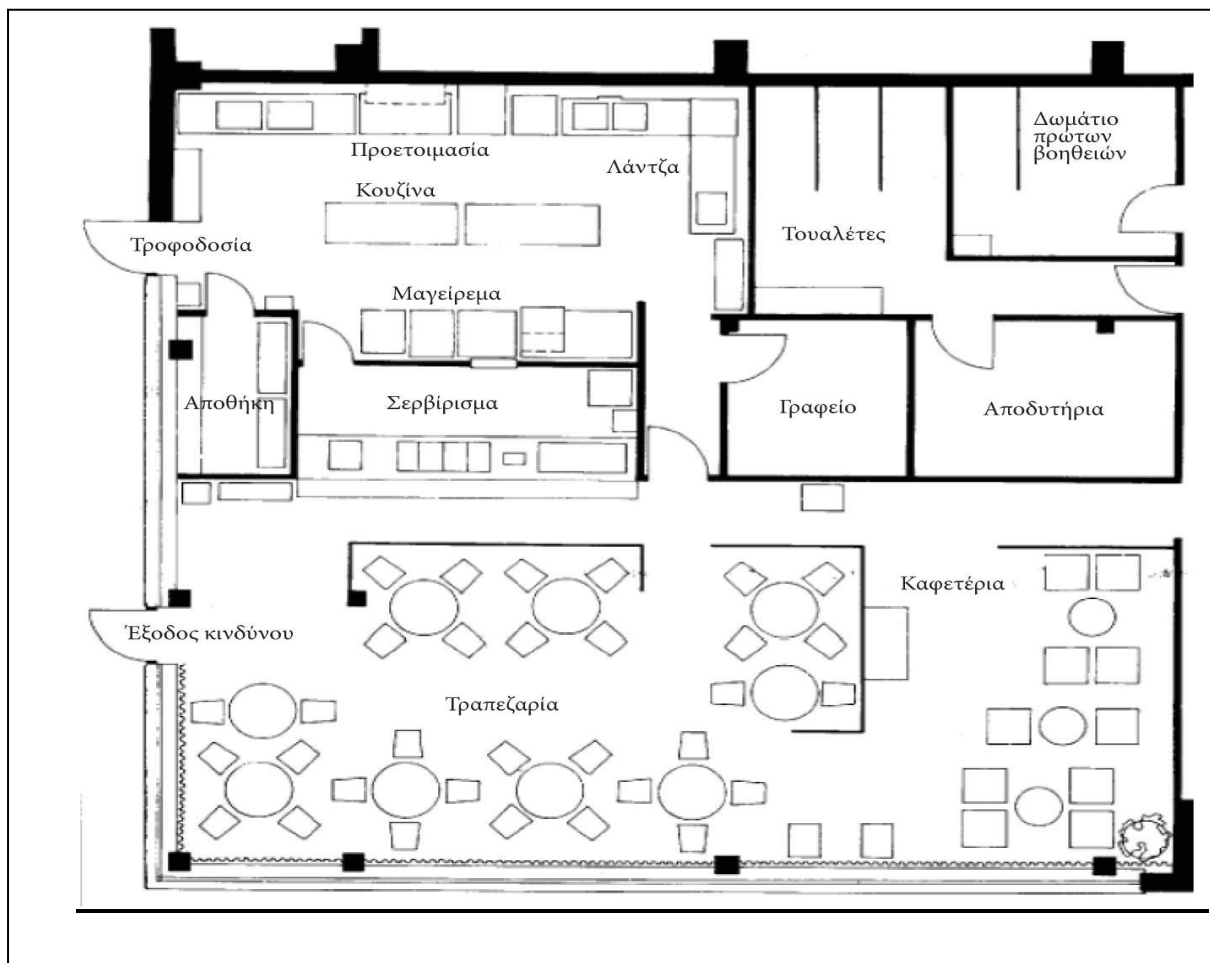
### **Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ CATERING ΣΕ ΜΙΑ ΑΥΤΟΝΟΜΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ CATERING**

Το catering δραστηριοποιείται τόσο στο δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα. Αυτό περιλαμβάνει εμπορικές επιχειρήσεις και κοινωφελή ιδρύματα τα οποία χρηματοδοτούνται από το κράτος και από διάφορους οργανισμούς. Στις επιχειρήσεις όπου η επισιτιστική δραστηριότητα αποτελεί την κύρια λειτουργία της επιχείρησης, όπως στις ανεξάρτητες επιχειρήσεις catering, η αγορά που εξυπηρετεί αφορά όλους ανεξαιρέτως του πελάτες. Στα νοσοκομεία, στα σχολεία κ.ά. όπου η επισιτιστική δραστηριότητα δεν αποτελεί την κύρια λειτουργία της επιχείρησης η αγορά που εξυπηρετεί είναι προκαθορισμένη (Τζωρακολευθεράκης, 1999).

#### **2.1 ΤΡΟΠΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΙΑΣ ΑΥΤΟΝΟΜΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ CATERING**

Σε αυτό το μέρος καταγράφεται και αναλύεται ο τρόπος λειτουργίας μίας επιχείρησης catering όχι συγκεκριμένου τύπου, επειδή ο βασικός τρόπος λειτουργίας είναι ίδιος σε όλους τους τύπους, τόσο σε διεθνές όσο και σε ελληνικό επίπεδο (τυχόν διαφοροποιήσεις παρατηρούνται σε σχέση κυρίως με το μέγεθος της επιχείρησης). Οι διαφορετικοί τύποι του catering και οι διαφορές μεταξύ τους θα αναπτυχθούν στο επόμενο κεφάλαιο.

Μία επιχείρηση catering αποτελείται από *το τμήμα Διοίκησης, το τμήμα Κουζίνας και το τμήμα Προμηθειών*. Παρακάτω καταγράφονται αναλυτικά οι βασικές λειτουργίες του κάθε τμήματος.



Σχεδιάγραμμα 1: Πρότυπο σχέδιο επιχείρησης catering

### 2.1.1 ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Το τμήμα Διοίκησης της επιχείρησης catering, ασχολείται με τη διοίκηση των λειτουργιών και υπηρεσιών που σχετίζονται με την παραγωγή και κατανάλωση των φαγητών και ποτών. Είναι υπεύθυνο για τη μισθοδοσία του προσωπικού, για τη χρηματοδότηση του τμήματος Προμηθειών, ώστε να αγοραστούν τα απαραίτητα εμπορεύματα, για όλες τις γραφειοκρατικές διαδικασίες της επιχείρησης, για τον έλεγχο των εσόδων και των εξόδων, και γενικά για οποιοδήποτε θέμα σχετίζεται με διαχείριση (Τζωρακολευθεράκης, 1999). Ο ρόλος του στη συνολική λειτουργία της επιχείρησης catering είναι πολύ σημαντικός, γιατί αποτελεί το συνεκτικό κρίκο που συνδέει όλα τα τμήματα της επιχείρησης. Το τμήμα Διοίκησης στις περισσότερες επιχειρήσεις catering αποτελείται από *τη Διεύθυνση και το τμήμα Ελέγχου*. Δευτερεύον τμήμα αποτελεί *το Λογιστήριο*.

## ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ

Για να μπορέσει μία επιχείρηση catering να πετύχει τους στόχους που έχει καθορίσει θα πρέπει να χρησιμοποιήσει αποτελεσματικά τους πόρους που διαθέτει. Οι κύριοι πόροι μίας επιχείρησης catering είναι οι εξής:

- *Ανθρώπινο δυναμικό (Men)*
- *Οικονομικοί πόροι (Money)*
- *Προμήθειες (Materials)*
- *Μηχανήματα (Machinery)*
- *Μέθοδοι (Methods)*
- *Χρόνος (Minutes)*

Οι πόροι αυτοί αποκαλούνται και *6Ms* (Τζωρακολευθεράκης, 1999). Το τμήμα της Διεύθυνσης της επιχείρησης είναι υπεύθυνο, ώστε να χρησιμοποιηθούν σωστά αυτοί οι πόροι και έτσι η επιχείρηση να αυξήσει την παραγωγικότητά της και να καταφέρει να παράσχει μια ικανοποιητική υπηρεσία τροφοδοσίας. Η αποτελεσματική διοίκηση των πόρων της επιχείρησης, τα *6Ms*, γίνεται από τον *Διευθυντή Επισιτιστικών Τμημάτων (Food & Beverage Manager)*, ο οποίος πρέπει να έχει εξειδίκευση στους παρακάτω τέσσερις τομείς:

➤ **Διοίκηση.** Να μπορεί να διαχειρίζεται τους κύριους πόρους της επιχείρησης (τα *6Ms*) αποτελεσματικά. Πιο αναλυτικά:

- Είναι υπεύθυνος για τον προγραμματισμό, την πρόσληψη, την εκπαίδευση και ανάπτυξη, την αξιολόγηση και τον έλεγχο του *ανθρώπινου δυναμικού* που απασχολείται στην επιχείρηση.
- Μία επιχείρηση catering έχει αρκετά μεγάλο εργατικό κόστος, όπως επίσης και μεγάλο κόστος εμπορευμάτων και άλλων λειτουργικών εξόδων. Γι' αυτό το λόγο ο Διευθυντής πρέπει να έχει γνώσεις σχεδιασμού και τεχνικές ελέγχου, για την σωστή χρήση των *οικονομικών πόρων*.
- Είναι υπεύθυνος για το συντονισμό των *προμηθειών* της επιχείρησης σε εμπορεύματα που αποτελούνται από φαγητά και ποτά.



- Έχει μεγάλη ευθύνη για τον προσδιορισμό των αναγκών που έχει η επιχείρηση σε εξοπλισμό, για τη σωστή επιλογή του εξοπλισμού και την εκπαίδευση του προσωπικού στη σωστή χρήση αυτού. Ο εξοπλισμός περιλαμβάνει τον μηχανολογικό εξοπλισμό, τον ηλεκτρονικό εξοπλισμό, τα μηχανήματα κουζίνας, τα ψυγεία και μεγάλο αριθμό συσκευών, εργαλείων και σκευών.
- Επειδή η διοίκηση μίας επιχείρησης catering, και ειδικά μίας επιχείρησης μεγάλου μεγέθους, είναι αρκετά δύσκολη, απαιτείται σημαντικός χρόνος και προσπάθεια για τον προσδιορισμό των απαραίτητων συστημάτων και διαδικασιών για την αποτελεσματική λειτουργία τους. Για την εφαρμογή, την ανάλυση και τη βελτίωση αυτών των μεθόδων, υπεύθυνος είναι ο Διευθυντής.
- Ο Διευθυντής πρέπει να προγραμματίζει το χρόνο του, ώστε να μπορεί να ανταποκρίνεται αποτελεσματικά στη διοίκηση των τμημάτων της επιχείρησης (Τζωρακολευθεράκης, 1999).
  - **Τεχνικά.** Να κατέχει εξειδικευμένες γνώσεις και δεξιότητες σχετικά με την τροφοδοσία, για τη σωστή διοίκηση και λειτουργία των επισιτιστικών τμημάτων της επιχείρησης.
  - **Μάρκετινγκ.** Ενασχόλησή του με τον προσδιορισμό των αναγκών του πελάτη, το σχεδιασμό των προϊόντων και υπηρεσιών, τον προσδιορισμό της τιμής του προϊόντος και υπηρεσίας, την διανομή και διάθεση αυτού του προϊόντος και υπηρεσίας και τέλος την προώθηση και την πώληση στον πελάτη.
  - **Οικονομία.** Να κατέχει τις απαραίτητες γνώσεις για να μπορεί να διαχειρίζεται αποτελεσματικά τα οικονομικά θέματα της επιχείρησης (Τζωρακολευθεράκης, 1999).

## ΤΜΗΜΑ ΕΛΕΓΧΟΥ

Οι επιχειρήσεις catering χρησιμοποιούν το τμήμα Ελέγχου για να τους δίνει μερικά στατιστικά στοιχεία σε καθημερινή, εβδομαδιαία, μηνιαία βάση. Στο τμήμα Ελέγχου γίνεται σύγκριση των αποτελεσμάτων, στα οποία περιλαμβάνονται τα έσοδα, το κόστος των εμπορευμάτων, μισθοδοσία, κ.α., με τους στόχους που έχει προκαθορίσει η επιχείρηση. Για να πραγματοποιηθεί ο έλεγχος αυτός πρέπει να έχουν καθοριστεί οι υπεύθυνοι που έχουν προκαθορίσει τους στόχους, ώστε σε περίπτωση απόκλισης να γνωρίζει η επιχείρηση από ποιους πρέπει να ζητήσει ευθύνες. Σε περίπτωση που δεν υπάρχουν προκαθορισμένοι στόχοι, τότε οι δυνατότητες του τμήματος Ελέγχου περιορίζονται στη συλλογή δεδομένων. Ο έλεγχος απαιτεί μεθοδικότητα, ακρίβεια και συντονισμό της εργασίας κάθε υπαλλήλου. Επίσης, ο έλεγχος πρέπει να πραγματοποιείται σε συνεχή βάση, ώστε να παρέχει τη δυνατότητα στη διεύθυνση να μπορεί να χρησιμοποιήσει μερικά διορθωτικά μέτρα, όταν τα αποτελέσματα διαγράφονται διαφορετικά από τους προκαθορισμένους στόχους (Τζωρακολευθεράκης, 1999). Από τα παραπάνω προκύπτει ότι το τμήμα αυτό προσπαθεί να δώσει μερικά δεδομένα, που σκοπό έχουν να διατηρηθεί το κόστος των φαγητών και ποτών σε αποδεκτά επίπεδα, χωρίς να αλλάξει η ποιότητά τους. Επίσης το τμήμα Ελέγχου πρέπει να πραγματοποιεί τις παρακάτω ενέργειες ώστε να ελέγχει αποτελεσματικά τα τμήματα της επιχείρησης:

- **Πρόβλεψη των προτιμήσεων του πελάτη:** Αφορά την πρόβλεψη του κόστους των εργασιών και πρόβλεψη των πωλήσεων κατά είδος. Μέσα από την πρόβλεψη αυτή, το τμήμα Ελέγχου φτιάχνει τον προϋπολογισμό, ο οποίος επιτρέπει στη Διεύθυνση να ελέγξει, αν το πραγματικό κόστος είναι το αναμενόμενο. Σε περίπτωση που το πραγματικό κόστος παρουσιάσει μεγάλη απόκλιση από τον προϋπολογισμό, τότε η Διεύθυνση μπορεί να πάρει μερικά διορθωτικά μέτρα.
- **Αγορές και παραγωγή σύμφωνα με την πρόβλεψη:** Μέσα από την πρόβλεψη που πραγματοποιεί το τμήμα, η επιχείρηση μπορεί να αγοράσει τα εμπορεύματα που χρειάζεται στις προβλεπόμενες ποσότητες. Αυτό βοηθάει

την επιχείρηση να αποφύγει καταστάσεις υπερπαραγωγής και έλλειψης κάποιου είδους.

- **Καθορισμός και εφαρμογή προτύπων:** Για τη λειτουργία μίας επιχείρησης catering, βασικός παράγοντας είναι ο καθορισμός ενός συνόλου από πρότυπα. Με αυτό τον τρόπο γίνεται πιο εύκολος ο έλεγχος, και οι εργαζόμενοι γνωρίζουν τις απαιτήσεις της επιχείρησης.
- **Πρόληψη της σπατάλης:** Για να μπορέσει το τμήμα Ελέγχου να πετύχει τους στόχους του, οι οποίοι καθορίζουν τα πρότυπα έσοδα, το πρότυπο κόστος, τα περιθώρια μεικτού κέρδους, κ.α., πρέπει να εξαφανίσει κάθε είδος σπατάλης στα φαγητά και ποτά, που μπορεί να συμβεί από ανεπαρκή προετοιμασία, από υπερπαραγωγή, κ.α. Αυτό μπορεί να το καταφέρει μέσα από αποτελεσματικές μεθόδους ελέγχου, από τις αγορές μέχρι και τις πωλήσεις των εμπορευμάτων.
- **Πρόληψη της απάτης:** Μέσα από το σύστημα ελέγχου γίνεται προσπάθεια αποτροπής απάτης που μπορεί να επέλθει είτε από τους πελάτες είτε από το προσωπικό. Σε αυτές τις απάτες περιλαμβάνεται αμφισβήτηση της ποιότητας του εμπορεύματος που παρέλαβε ο πελάτης, πληρωμές με πλαστές πιστωτικές κάρτες, επιταγές και χρήματα, κ.α., ενώ στις περιπτώσεις του προσωπικού μπορεί να περιλαμβάνεται υπερχρέωση προσφερόμενων ειδών με μη έκδοση λογαριασμού, υπεξαίρεση χρημάτων, κ.α.
- **Ανάλυση των εσόδων και εξόδων:** Για να λειτουργήσει αποτελεσματικά ο έλεγχος πρέπει να πραγματοποιείται ανάλυση των εσόδων και εξόδων των τμημάτων της επιχείρησης. Στα έσοδα περιλαμβάνονται οι τάσεις των πωλήσεων στα φαγητά και ποτά, η μέση δαπάνη για κάθε πελάτη, κ.α. Στα έξοδα περιλαμβάνονται το κόστος ανά μερίδα φαγητού και ποτού, το κόστος των εμπορευμάτων κατά τμήμα, το εργατικό κόστος, κ.α.

- **Τιμολόγηση:** Είναι απαραίτητο να προσδιορίσει το τμήμα Ελέγχου με ακρίβεια τις τιμές πώλησης των προσφερόμενων ειδών σύμφωνα με τα στοιχεία του κόστους που έχει.
- **Ενημέρωση της Διεύθυνσης:** Βασικό έργο του τμήματος Ελέγχου είναι η ενημέρωση της Διεύθυνσης με τις αναφορές ελέγχου για τη λειτουργία του κάθε τμήματος. Αυτές οι αναφορές πρέπει να είναι ακριβείς και να περιέχουν τα απαραίτητα στοιχεία που χρειάζονται (Τζωρακολευθεράκης, 1999).

### 2.1.2 ΤΜΗΜΑ ΚΟΥΖΙΝΑΣ

Το τμήμα Διοίκησης αποτελεί τη βάση για να λειτουργήσει επαρκώς μια επιχείρηση catering. Το τμήμα κουζίνας αποτελεί τον πυρήνα, την ουσία της επιχείρησης. Η παραγωγή των φαγητών πραγματοποιείται στους κύριους χώρους της κουζίνας. Σε μεγαλύτερες, όμως, επιχειρήσεις catering, υπάρχουν και βοηθητικοί χώροι που συμβάλλουν συμπληρωματικά στην παραγωγή των φαγητών.

Για κάθε κύριο χώρο της Κουζίνας ακολουθεί καταγραφή της λειτουργίας του και του εξοπλισμού που διαθέτει και η παρουσίαση των χώρων συμπληρώνεται από ένα ενδεικτικό σχεδιάγραμμα.

#### ➤ ΚΥΡΙΟΙ ΧΩΡΟΙ

Οι κύριοι χώροι της κουζίνας είναι η κύρια κουζίνα, το ζαχαροπλαστείο και η αποθήκη (Τζωρακολευθεράκης, 1999). Πιο αναλυτικά οι λειτουργίες του κάθε χώρου:

#### **1. Κύρια Κουζίνα (Ζεστή και Κρύα)**

Είναι ο σημαντικότερος χώρος μέσα στο τμήμα της Κουζίνας, γιατί εδώ πραγματοποιείται όλη η διαδικασία της παρασκευής των φαγητών. Υπάρχουν τρία είδη συστημάτων παρασκευής: το παραδοσιακό, το κεντρικό σύστημα παρασκευής και το σύστημα προπαρασκευασμένων φαγητών (Τζωρακολευθεράκης, 1999).

Στο **παραδοσιακό σύστημα** τα φαγητά προετοιμάζονται στον ίδιο χώρο όπου καταναλώνονται. Τα πιο πολλά από τα τρόφιμα αγοράζονται ακατέργαστα, παραλαμβάνονται και αποθηκεύονται και τέλος παρασκευάζονται σε φαγητά από το ειδικευμένο προσωπικό της κουζίνας. Μία παραγγελία μπορεί να πραγματοποιηθεί με μία από τις τρεις μεθόδους παρασκευής:

- Τα φαγητά έτοιμα σε απόθεμα,
- Παρασκευή φαγητών από μερικώς προετοιμασμένα υλικά,
- Παρασκευή φαγητών από τα υλικά του αποθέματος.

Στο **κεντρικό σύστημα παρασκευής** φαγητών, τα φαγητά παρασκευάζονται σε μία κεντρική κουζίνα χρησιμοποιώντας την πρώτη μέθοδο του παραδοσιακού συστήματος παρασκευής φαγητών. Έπειτα τα έτοιμα φαγητά μεταφέρονται στους πελάτες.

**Στο σύστημα προπαρασκευασμένων φαγητών**, τα φαγητά παρασκευάζονται ώστε να χρησιμοποιηθούν αρκετό χρονικό διάστημα αργότερα. Αυτό το σύστημα χρησιμοποιείται κυρίως σε αεροπορικές επιχειρήσεις catering, σε ιδρύματα όπως νοσοκομεία και σχολεία, και σε εργοστάσια. Στο συγκεκριμένο σύστημα παραγωγής φαγητών είναι πολύ σημαντική η διατήρηση της ποιότητας των φαγητών. Για αυτό το λόγο υπάρχουν τρεις τεχνολογικές μέθοδοι που χρησιμοποιούνται από τις επιχειρήσεις. Αυτές οι μέθοδοι είναι: α) *Το μαγείρεμα και ψύξη*, β) *Το μαγείρεμα και κατάψυξη* και γ) *Το μαγείρεμα και συσκευασία σε κενό αέρος* (Τζωρακολευθεράκης, 1999).

Τα έτοιμα τρόφιμα τα τελευταία χρόνια χρησιμοποιούνται από τις περισσότερες επιχειρήσεις catering. Τέτοια τρόφιμα είναι τα κονσερβοποιημένα και κατεψυγμένα λαχανικά, το ψωμί σε ατομική συσκευασία, τα τεμαχισμένα κρέατα, πουλερικά και ψάρια, οι συσκευασμένες σούπες και σάλτσες και πολλά άλλα. Η χρησιμοποίηση των έτοιμων φαγητών επηρεάζει και το προσωπικό που υπάρχει σε μία επιχείρηση catering. Όταν μία επιχείρηση χρησιμοποιεί έτοιμα γλυκά τότε ο ζαχαροπλάστης είναι περιττός. Αυτό όμως μπορεί να είναι και πλεονέκτημα για την επιχείρηση γιατί μειώνεται το εργατικό κόστος (Τζωρακολευθεράκης, 1999). Ο εξοπλισμός που

διαθέτει μία κουζίνα εξαρτάται από το μέγεθος της επιχείρησης catering. Σε μία μικρή επιχείρηση ο εξοπλισμός που διαθέτει είναι σε μικρότερη ποσότητα και ποιότητα σε σχέση με μία μεγαλύτερη επιχείρηση όπου οι απαιτήσεις είναι πολύ μεγαλύτερες. Αυτό ισχύει και για ολόκληρο το τμήμα Κουζίνας και το τμήμα Προμηθειών.

Ο βασικός εξοπλισμός που διαθέτει μία Κουζίνα επιχείρησης catering αποτελείται από: *Ηλεκτρικές συσκευές, Εργαλεία, Σκεύη και Μικροσυσκευές*. Στις Ηλεκτρικές συσκευές περιλαμβάνονται όλες οι ηλεκτρικές συσκευές και τα μηχανήματα που υπάρχουν στο τμήμα της κουζίνας. Στα Εργαλεία περιλαμβάνονται οι κουτάλες αλουμινίου, οι κουτάλες ξύλινες, τα σουρωτήρια, τα μαχαίρια, οι σπάτουλες, τα χτυπητήρια, οι πηρούνες, το πριόνι, οι κόπτες (κουπ-πατ), οι επιφάνειες τεμαχισμού και τα ξύλα κοπής. Στα Σκεύη περιλαμβάνονται οι χύτρες αλουμινίου, οι κατσαρόλες αλουμινίου, τα τηγάνια αλουμινίου, τα ταψιά αλουμινίου και τα τηγάνια. Στις Μικροσυσκευές περιλαμβάνονται οι μεζούρες, οι ζυγαριές, τα ξύλα κοπής, οι κόπτες ζύμης, ο σκουπιδοφάγος και τα αμαξίδια μεταφοράς (Ράπτης, 1997). Αυτός ο εξοπλισμός αφορά τον χώρο της Κύριας Κουζίνας, που αποτελείται από την Ζεστή και Κρύα Κουζίνα.

## **2. Το Ζαχαροπλασείο**

Το Ζαχαροπλασείο είναι ο χώρος όπου παρασκευάζονται τα γλυκά, οι ζύμες και τα αρτοσκευάσματα. Στο χώρο του Ζαχαροπλασείου υπάρχουν τα παρακάτω Σκεύη και Μικροσυσκευές: μπολ, ταψιά σιδήρου, τηγάνια αλουμινίου, κουτάλες, κατσαρόλες αλουμινίου, χτυπητήρια, σπάτουλες, μαχαίρια, κόσκινο, μεζούρες, φόρμες, κουπ-πατ, πλάστες, σακούλες ζαχαροπλαστικής, κορνέ ζαχαροπλαστικής και ζυγαριές ακριβείας (Ράπτης, 1997).

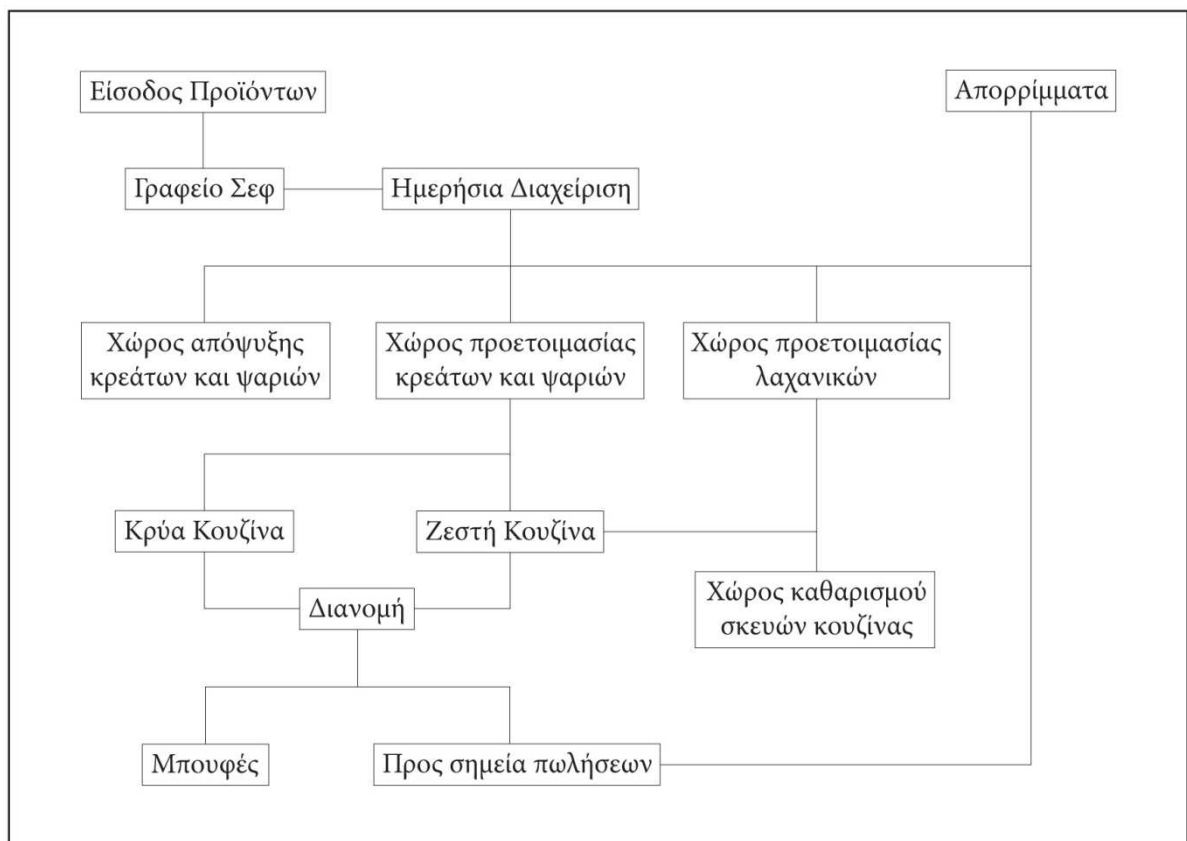
## **3. Η αποθήκη**

Η Αποθήκη είναι ο χώρος όπου φυλάσσονται τα παρασκευασμένα φαγητά μέχρι να πωληθούν. Στο χώρο της Αποθήκης υπάρχουν τα παρακάτω Σκεύη και Μικροσυσκευές: ανοιχτήρι κονσερβών, κόπτης λαμαρίνας, λοστός, σφυρί, κατσαβίδι, ζυγαριά, πλάστιγγα, πένσα, σκάλα φορητή, δοχεία αποθήκευσης και αμαξίδια μεταφοράς (Ράπτης, 1997).

➤ **ΒΟΗΘΗΤΙΚΟΙ ΧΩΡΟΙ**

Οι βοηθητικοί χώροι της κουζίνας είναι οι εξής:

- Ο χώρος διανομής,
- Ο χώρος του προσωπικού,
- Ο χώρος φύλαξης των ειδών καθαριότητας της κουζίνας,
- Ο χώρος για τη φύλαξη των σκευών της κουζίνας,
- Ο χώρος για το πλύσιμο των μαγειρικών σκευών,
- Ο χώρος για την προετοιμασία των λαχανικών,
- Ο χώρος για τις επιστροφές (Τζωρακολευθεράκης, 1999).



Σχεδιάγραμμα 2: Χώροι κουζίνας επιχείρησης catering

### 2.1.3 ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ

Εκτός από το τμήμα της κουζίνας ένα πολύ σημαντικό τμήμα σε μία επιχείρηση catering είναι το τμήμα των προμηθειών. Οι προμήθειες αποτελούν όλα τα υλικά αντικείμενα που χρησιμοποιεί μία επιχείρηση catering (μηχανήματα, αυτοκίνητα, ηλεκτρονικός εξοπλισμός και πολλά άλλα). Το τμήμα των προμηθειών χωρίζεται σε τρία υποτμήματα: *το τμήμα Αγορών, το τμήμα Παραλαβών και τους Αποθηκευτικούς χώρους* (Τζωρακολευθεράκης, 1992). Αυτά τα τρία τμήματα υπάρχουν στις μεγάλες επιχειρήσεις catering. Στις μικρότερες υπάρχει μόνο το τμήμα Αποθήκευσης. Παρακάτω υπάρχει ανάλυση της λειτουργίας του κάθε τμήματος.

#### ➤ **Τμήμα αγορών**

Οι βασικές αρχές του τμήματος αγορών είναι η συνεχής αγορά ικανοποιητικών ποσοτήτων τροφίμων και ποτών, σύμφωνα με τις ανάγκες της επιχείρησης, στην πιο συμφέρουσα τιμή (Τζωρακολευθεράκης, 1992). Πριν από την αγορά των προμηθειών που χρειάζεται η επιχείρηση catering θα πρέπει να προσδιορίσει πρώτα τα είδη, την ποιότητα και την ποσότητα των τροφίμων και ποτών που χρειάζεται. Υπάρχουν διάφορα σημεία από όπου μπορεί μία επιχείρηση να προμηθευτεί τα είδη που χρειάζεται, όπως οι χονδρέμποροι, οι βιομηχανίες συσκευασίας τροφίμων, οι παραγωγοί, οι λιανοπωλητές, οι συνεταιρισμοί, οι τοπικοί παραγωγοί και διάφοροι άλλοι. Για την αγορά των προμηθειών που χρειάζεται μία επιχείρηση catering, υπάρχουν έξι διαφορετικοί τρόποι προμήθειας. Αυτοί οι έξι τρόποι προμήθειας είναι:

- **Αγορές με σφραγισμένες προσφορές:** οι επιχειρήσεις αγοράζουν τις προμήθειές τους σε μεγάλες ποσότητες για μεγάλο χρονικό διάστημα. Ο τρόπος αυτός χρησιμοποιείται από διάφορα κρατικά ιδρύματα όπως νοσοκομεία, σχολές, λέσχες, φυλακές και άλλα.
- **Αγορές με συμβόλαιο:** Υπάρχουν δύο διαφορετικοί τρόποι όπου μπορούν να χρησιμοποιηθούν. Στον πρώτο τρόπο το συμβόλαιο αφορά ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα (έξι μήνες, ένα χρόνο) για αγορά προϊόντων καθημερινής χρήσης. Ο προμηθευτής τροφοδοτεί την επιχείρηση catering σε μία τιμή προκαθορισμένη στο συμβόλαιο. Στο δεύτερο τρόπο το συμβόλαιο αφορά αγορές μεγάλης ποσότητας προϊόντων για μεγάλο χρονικό διάστημα.



Αυτά τα συμβόλαια χρησιμοποιούνται για τις αγορές κατεψυγμένων και κονσερβοποιημένων προϊόντων.

- **Προμήθειες με προσφορές:** Η επιχείρηση επιλέγει μέσα από διάφορους προμηθευτές αυτόν που προσφέρει τα προϊόντα, που επιθυμεί η επιχείρηση, στη καλύτερη τιμή και ποιότητα της αγοράς.
- **Αγορές με μετρητά:** Η επιχείρηση αγοράζει τα προϊόντα από μεγάλα σούπερ μάρκετ που απευθύνονται μόνο σε επαγγελματίες. Σε αυτή την περίπτωση η επιχείρηση πληρώνει τις προμήθειες που αγόρασε την ίδια στιγμή σε μετρητά και τα μεταφέρει στο χώρο της με δικό της μεταφορικό μέσο.
- **Αγορές σε συνεργασία:** Χρησιμοποιούνται από αλυσίδες επιχειρήσεων catering γιατί υπάρχει λιγότερο κόστος και γιατί παραγγέλνουν πολύ μεγάλες ποσότητες προϊόντων.
- **Αγορές με διακανονισμό:** Η επιχείρηση κάνει ένα διακανονισμό με τον προμηθευτή όπου η επιχείρηση συμφωνεί να πληρώσει τα προϊόντα στην ίδια ακριβώς τιμή που τα αγόρασε ο προμηθευτής, συν ένα ποσοστό που έχουν συμφωνήσει μεταξύ τους και το οποίο είναι δέκα με δώδεκα τοις εκατό. Στο ποσοστό αυτό υπολογίζεται το κόστος των υπηρεσιών του προμηθευτή και το κέρδος που θα έχει αυτός (Τζωρακολευθεράκης, 1992).

#### ➤ **Τμήμα παραλαβών**

Ο βασικός σκοπός του τμήματος παραλαβών είναι ο έλεγχος των εμπορευμάτων που έχουν αγοραστεί. Στο τμήμα παραλαβών γίνεται έλεγχος στα είδη που παραλαμβάνονται ώστε να επιβεβαιωθεί ότι η ποσότητα, η ποιότητα και η τιμή των ειδών αυτών συμφωνούν με την παραγγελία που έγινε από το τμήμα Αγορών. Το τμήμα Παραλαβών είναι υπεύθυνο επίσης για την διανομή όλων των παραληφθέντων εμπορευμάτων στις αποθήκες και στα τμήματα παραγωγής ανάλογα με το είδος του εμπορεύματος (Τζωρακολευθεράκης, 1992). Ο βασικός εξοπλισμός του τμήματος παραλαβών αποτελείται από: ζυγαριές ακριβείας, ζυγαριές με πλατφόρμα, μεταφορικά μέσα, ανυψωτικά μηχανήματα, ειδικά καροτσάκια μεταφοράς εμπορευμάτων, εργαλεία για το άνοιγμα κιβωτίων, παλετών κ.α.

### ➤ **Αποθηκευτικοί χώροι**

Στους αποθηκευτικούς χώρους γίνεται η αποθήκευση των εμπορευμάτων που παραλαμβάνονται από το τμήμα παραλαβών. Στο τμήμα αυτό, τα εμπορεύματα που παραλαμβάνονται, καταγράφονται στα βιβλία που υπάρχουν στο συγκεκριμένο τμήμα, και αποθηκεύονται στους αποθηκευτικούς χώρους για να χρησιμοποιηθούν αργότερα από τα τμήματα παραγωγής. Στους αποθηκευτικούς χώρους επίσης, πρέπει τα εμπορεύματα που αποθηκεύονται να διατηρούνται στις σωστές θερμοκρασίες ώστε να μην αλλοιώνονται με το πέρασμα του χρόνου, και για αυτό το λόγο χρησιμοποιούνται διάφοροι ψυκτικοί θάλαμοι, ράφια, κιβώτια και συσκευασίες τελευταίας τεχνολογίας (Τζωρακολευθεράκης, 1992).

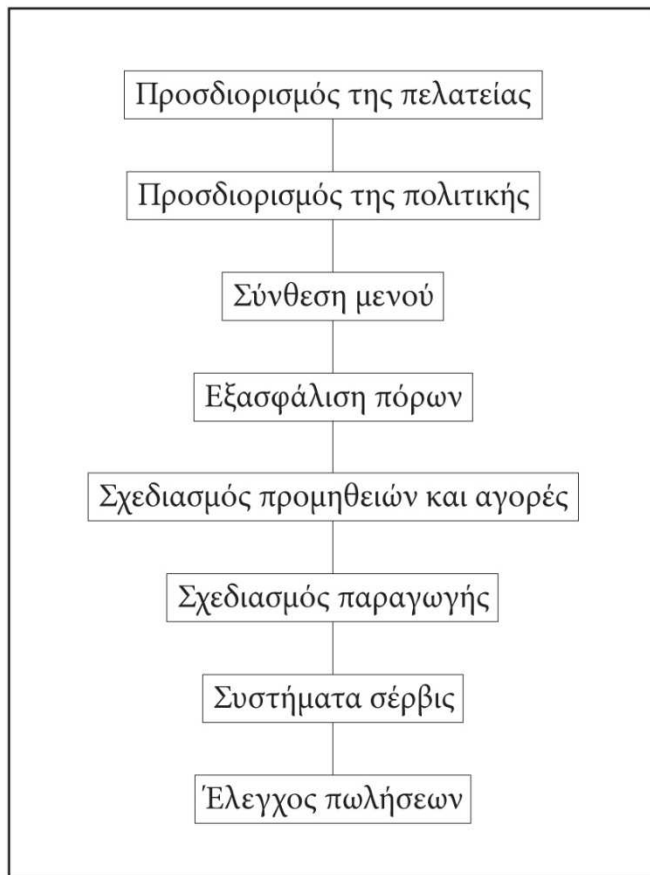
## **2.2 ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΟΣ ΚΥΚΛΟΣ (CATERING CYCLE)**

Ένα πολύ σημαντικό μέρος της λειτουργίας μίας επιχείρησης catering είναι ο επισιτιστικός κύκλος. Επισιτιστικός κύκλος είναι ο κύκλος των υλικών που χρησιμοποιεί μία επιχείρηση, και ο οποίος έχει εφαρμογή σε όλες τις επιχειρήσεις catering. Περιλαμβάνει τις παρακάτω βασικές λειτουργίες:

1. **Σχεδιασμός του μενού:** Η επιχείρηση επιλέγει το μενού που θα χρησιμοποιήσει και τα υλικά που θα χρειαστούν για την παραγωγή των φαγητών.
2. **Αγορές:** Η επιχείρηση αγοράζει τα υλικά που χρειάζεται στην καλύτερη τιμή ώστε να έχει απόθεμα στο ταμείο της.
3. **Παραλαβές:** Η επιχείρηση είναι υποχρεωμένη να ελέγχει αν τα υλικά που έχει παραλάβει είναι τα ίδια με αυτά που έχει παραγγείλει.
4. **Αποθήκευση:** Η επιχείρηση φυλάγει τα υλικά της στην αποθήκη ώστε αργότερα να τα χρησιμοποιήσει.
5. **Εξαγωγές:** Ελέγχει τη διαδρομή που κάνουν τα υλικά από την αποθήκη προς τα τμήματα της παραγωγής.
6. **Παραγωγή:** Η επιχείρηση ελέγχει τον τρόπο που παρασκευάζονται τα υλικά, για να διαπιστώσει αν τηρείται η σωστή διαδικασία παραγωγής.

7. **Εσωτερική Πώληση:** Η επιχείρηση είναι υπεύθυνη για την πώληση των υλικών και των υπηρεσιών στους πελάτες και επίσης για τον υπολογισμό του κέρδους της (Τζωρακολευθεράκης, 1999).

Παρακάτω υπάρχει σχεδιάγραμμα του επισιτιστικού κύκλου.



Σχεδιάγραμμα 3: Επισιτιστικός Κύκλος

### 2.3 ΔΙΕΘΝΗ ΠΡΟΤΥΠΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Τα Διεθνή Πρότυπα Διασφάλισης Ποιότητας είναι τα ISO (International Organization for Standardization) 9000-1-2-3-4, το BS 5750, το EN 29000 και το ΕΛΟΤ EN 29000. Η Βρετανική βιομηχανία χρησιμοποίησε το 1983 σαν εθνικό πρότυπο διασφάλισης ποιότητας, το πρότυπο BS 5750. Η Διεθνής Οργάνωση Τυποποίησης (ISO) καθιέρωσε το BS 5750 σαν σειρά προτύπων ISO 9000-1-2-3-4 το 1987. Αυτά τα πρότυπα τα αποδέχτηκαν στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή

Τυποποίησης και τα μετονόμασαν σε σειρά προτύπων EN 29000. Ο Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης (ΕΛΟΤ) καθιέρωσε τα πρότυπα ΕΛΟΤ EN 29000, που είναι το ίδιο σημαντικά με τα πρότυπα της σειράς ISO 9000 και EN 29000 (Τζωρακολευθεράκης, 1999). Τα ISO 9000 είναι διεθνή πρότυπα, που δείχνουν σε μία επιχείρηση πώς να δημιουργήσει και να διατηρήσει ένα καλό και σωστό σύστημα διασφάλισης ποιότητας με τρόπο συστηματικό και διαφανή, στα προϊόντα που παράγει και στις υπηρεσίες που παρέχει. Το ISO 9000 έχει πέντε γενικές βασικές αρχές:

1. **Πολιτική της ποιότητας**, δηλαδή την πολιτική που ακολουθεί μία επιχείρηση από την αρχή, για την ποιότητα που θα έχει.
2. **Διαχείριση της ποιότητας**, δηλαδή τη στρατηγική που θα καθορίσει και θα ακολουθήσει η επιχείρηση σχετικά με την πολιτική ποιότητας.
3. **Σύστημα της ποιότητας**. Σε αυτό υπολογίζονται όλες οι ενέργειες που θα χρησιμοποιήσει η επιχείρηση για την πραγματοποίηση της στρατηγικής.
4. **Έλεγχος της ποιότητας**, όπου περιέχονται οι τεχνικές που χρησιμοποιεί η επιχείρηση για να πετύχει τους στόχους της, όσον αφορά την ποιότητα.
5. **Διασφάλιση της ποιότητας**, όπου συγκαταλέγονται όλες οι ενέργειες που θα κάνει η επιχείρηση για να παράγει τα καλύτερα προϊόντα και υπηρεσίες, ώστε να μείνει ικανοποιημένος ο πελάτης (Τζωρακολευθεράκης, 1999).

Επιπλέον, έχουν διαμορφωθεί 8 αρχές διαχείρισης ποιότητας, που μπορούν να χρησιμοποιηθούν από την ανώτερη διοίκηση προκειμένου να οδηγηθεί ο οργανισμός στη βελτίωση της απόδοσης:

#### **1. Εστίαση στον πελάτη.**

Οι οργανισμοί εξαρτώνται από τους πελάτες τους, συνεπώς χρειάζεται να κατανοούν τις ανάγκες των τωρινών και μελλοντικών πελατών τους, να πληρούν τις απαιτήσεις τους και να προσπαθούν να ξεπερνούν τις προσδοκίες τους.

#### **2. Ηγεσία.**

Οι ηγέτες εγκαθιδρύουν την ενότητα του σκοπού και της κατεύθυνσης του οργανισμού. Θα πρέπει να δημιουργήσουν και να διατηρήσουν το εσωτερικό

περιβάλλον στο οποίο οι άνθρωποι να μπορούν να συμμετέχουν πλήρως στην επίτευξη των στόχων του οργανισμού.

**3. Συμμετοχή των ανθρώπων.**

Οι άνθρωποι σε όλα τα επίπεδα αποτελούν την ουσία του οργανισμού και η πλήρης συμμετοχή τους ενεργοποιεί την αξιοποίηση των ικανοτήτων τους για το όφελος του οργανισμού.

**4. Προσέγγιση της διαδικασίας.**

Ένα επιθυμητό αποτέλεσμα επιτυγχάνεται επαρκέστερα όταν οι δραστηριότητες και οι σχετικοί πόροι αντιμετωπίζονται ως μια διαδικασία.

**5. Προσέγγιση για τη διαχείριση του συστήματος.**

Ο εντοπισμός, η κατανόηση και η διαχείριση των αλληλένδετων διαδικασιών σαν ένα ενιαίο σύστημα, συμβάλλει στην αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα του οργανισμού για την επίτευξη των στόχων του.

**6. Συνεχής βελτίωση.**

Η συνεχής βελτίωση της ολικής επίδοσης του οργανισμού χρειάζεται να είναι μόνιμο ζητούμενο του οργανισμού.

**7. Πραγματιστική προσέγγιση στη λήψη αποφάσεων.**

Οι αποτελεσματικές αποφάσεις βασίζονται στην ανάλυση των δεδομένων και των πληροφοριών.

**8. Αμοιβαία επωφελείς σχέσεις με τους προμηθευτές.**

Ένας οργανισμός και οι προμηθευτές του αλληλοεξαρτώνται και μια αμοιβαία επωφελής σχέση ενισχύει την ικανότητα και των δύο προκειμένου να δημιουργήσουν αξία ([http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso\\_9000.htm](http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso_9000.htm)).

Η πιστοποίηση μίας επιχείρησης με ένα σύστημα διασφάλισης ποιότητας από ένα αρμόδιο οργανισμό, παρέχει στον πελάτη τη σιγουριά ότι η επιχείρηση μπορεί να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις του (Τζωρακολευθεράκης, 1999).

## 2.4 ΣΥΣΤΗΜΑ HACCP

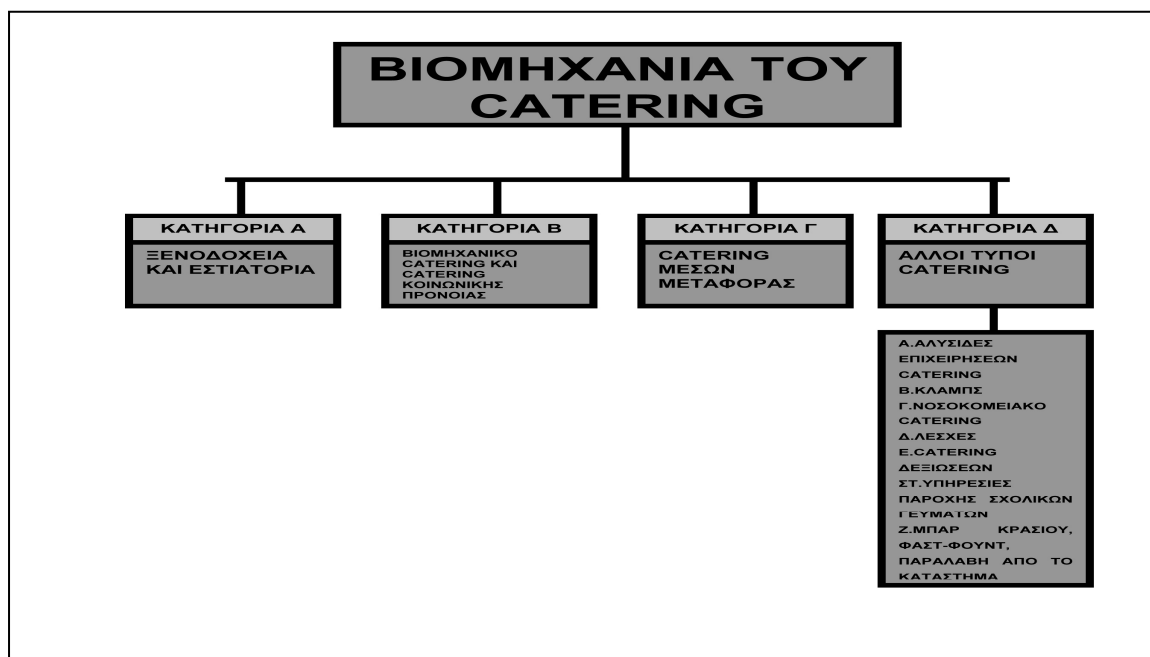
Το HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) σημαίνει *Ανάλυση Επικινδυνότητας στα Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου* (Τζωρακολευθεράκης, 1999). Αυτό αποτελεί μία διαδικασία, όπου ελέγχεται η ποιότητα των προσφερομένων φαγητών. Ο κύριος σκοπός του HACCP είναι ο έλεγχος, ώστε να μην υπάρχουν ελλείψεις στην παραγωγική διαδικασία και να αποφύγουν έτσι οι επιχειρήσεις όποια προβλήματα αφορούν την ασφάλεια του καταναλωτή. Η διαδικασία της Ανάλυσης Επικινδυνότητας στα Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου είναι κάτι πολύ σημαντικό, ώστε να μην υπάρχουν προβλήματα με την ποιότητα του προϊόντος και της υπηρεσίας. Το τελικό προϊόν που θα παραχθεί πρέπει να είναι σύμφωνα με τις προδιαγραφές ποιότητας που έχει αποφασίσει από την αρχή η επιχείρηση. Το σύστημα αυτό είναι πάρα πολύ χρήσιμο γιατί μπορεί να δείξει τα προβλήματα που μπορεί να υπάρξουν μέσα στην επιχείρηση. Έτσι μέσα από τις πληροφορίες που δίνει το σύστημα HACCP η επιχείρηση μπορεί να διορθώσει τα προβλήματα που μπορεί να παρουσιαστούν. Το HACCP είναι ένα σύστημα που διασφαλίζει την υγιεινή των τροφίμων και το οποίο καθιερώθηκε από την Ευρωπαϊκή Ένωση το 1993 (Τζωρακολευθεράκης, 1999). Αυτό το σύστημα είναι υποχρεωτικό για όλες τις βιομηχανίες των τροφίμων και μη υποχρεωτικό για τις επισιτιστικές επιχειρήσεις.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

### ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΤΟΥ CATERING

Το catering σαν υπηρεσία βρίσκει εφαρμογή σε πολλούς διαφορετικούς χώρους και αξιοποιείται από διαφορετικούς οργανισμούς, επιχειρήσεις, ιδρύματα, εταιρείες. Οι διαφορετικοί τύποι εγκαταστάσεων catering κατηγοριοποιούνται με τον ακόλουθο τρόπο:

- A. Ξενοδοχεία και Εστιατόρια,
- B. Βιομηχανικό catering και catering Κοινωνικής Πρόνοιας,
- Γ. Catering Μέσων Μεταφοράς (αεροπλάνα, τρένα και πλοία),
- Δ. Άλλοι τύποι catering:
  - Αλυσίδες Επιχειρήσεων catering,
  - Κλαμπς,
  - Νοσοκομειακό catering,
  - Λέσχες,
  - Catering Δεξιώσεων,
  - Υπηρεσίες παροχής σχολικών γευμάτων, Μπαρ Κρασιού, Φαστ-Φουντ, Παραλαβή από το κατάστημα (Ceserani & Kinton, 1984).



Σχεδιάγραμμα 4: Κατηγορίες του catering

Παρακάτω υπάρχει ανάλυση της κάθε κατηγορίας catering με τα πιο σημαντικά και χρήσιμα στοιχεία.

### 3.1 ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ Α: ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ ΚΑΙ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ

Το catering στα *ξενοδοχεία* αποτελεί ένα σημαντικό μέρος των υπηρεσιών που προσφέρουν, πέρα από την κύρια δραστηριότητα τους. Σε μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις τα επισιτιστικά τμήματα είναι περιορισμένα και αποτελούνται από τα υποχρεωτικά από τη νομοθεσία τμήματα, την κουζίνα και το εστιατόριο. Σε μεγάλες επιχειρήσεις, εξαιτίας των αυξημένων απαιτήσεων, τα επισιτιστικά τμήματα είναι περισσότερα και με πιο εξειδικευμένες παροχές, έχουν περισσότερο προσωπικό, και η διοίκησή τους είναι αρκετά πιο πολύπλοκη λόγω των οικονομικών πόρων που διακινούνται από τα τμήματα αυτά. Τα έσοδα που προέρχονται από τα επισιτιστικά τμήματα της επιχείρησης, εξαρτώνται από τον αριθμό των επισιτιστικών εκμεταλλεύσεων, τον βαθμό οργάνωσης του τμήματος, τις πολιτικές της επιχείρησης και άλλους παράγοντες (Τζωρακολευθεράκης, 1999). Το τμήμα του catering, παρά το γεγονός ότι είναι ένα πλήρες τμήμα, δεν μπορεί να λειτουργήσει απομονωμένα



μέσα στο ξενοδοχείο. Σαν αυτοτελές σύστημα μπορεί να χαρακτηριστεί μόνο σε περιπτώσεις ανεξάρτητων επιχειρήσεων catering. Στις περισσότερες επιχειρήσεις αυτού του τύπου παρέχεται πλήρες μενού με γεύμα και δείπνο, στα εστιατόρια, σε μπουφές, όπως επίσης και αρκετά σνακ, καφέδες, τσάι, ποτά, κ.α.

Τα *εστιατόρια* είναι ο πιο διαδεδομένος τύπος catering και αυτό οφείλεται κυρίως στο μεγάλο αγοραστικό κοινό που απευθύνεται. Ένα εστιατόριο αποτελείται από τους χώρους της κουζίνας και τους χώρους εστίασης και έχει σαν κύριο σκοπό την παραγωγή και πώληση φαγητών και ποτών. Σε μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις οι χώροι είναι μικρότεροι και αποτελούνται από το βασικό προσωπικό κουζίνας. Στις μεγαλύτερες επιχειρήσεις τα πράγματα διαφέρουν αρκετά. Εκτός από τους χώρους κουζίνας και εστίασης, υπάρχουν και ειδικοί χώροι για επαγγελματικά συνέδρια, για κοινωνικές εκδηλώσεις όπως γάμους, βαπτίσεις, δεξιώσεις, κ.α (Τζωρακολευθεράκης, 1999). Επίσης το προσωπικό είναι αρκετά μεγαλύτερο με πιο εξειδικευμένες ειδικότητες. Το μενού των εστιατορίων περιλαμβάνει μεγάλη ποσότητα γευμάτων και ποτών, όπως επίσης και αρκετά διαφορετικά είδη πιάτων.

Τα εστιατόρια και τα ξενοδοχεία τροφοδοσίας χωρίζονται σε δύο κατηγορίες. Στα ***εντός χώρου εστίασης (on-premise catering)*** και στα ***εκτός χώρου εστίασης (off-premise catering)***. Το εντός χώρου εστίασης catering πραγματοποιείται στις κτιριακές εγκαταστάσεις της επιχείρησης. Αντίθετα, στο εκτός χώρου εστίασης το φαγητό παράγεται στο χώρο της επιχείρησης αλλά μεταφέρεται και καταναλώνεται εκτός αυτής σε μια άλλη τοποθεσία, π.χ., στην οικία του πελάτη, σ'ένα πάρκο, σε μια γκαλερί. Παρόλο που κάποια εστιατόρια και ξενοδοχεία παρέχουν catering εκτός χώρου εστίασης, ωστόσο τα περισσότερα δεν το αναλαμβάνουν (Shock & Stefanelli, 2001).

### **3.2 ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ Β: ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΟ CATERING ΚΑΙ CATERING ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ**

Ο όρος ***βιομηχανικό catering*** αναφέρεται στην παροχή εγκαταστάσεων catering σε έναν εργασιακό χώρο, για χρήση από το προσωπικό μίας εταιρείας (Davis & συν, 1998). Οι εγκαταστάσεις αυτές μπορεί να αποτελούνται από έναν απλό αυτόματο

πωλητή με περιορισμένες επιλογές σε αναψυκτικά και μικρογεύματα, μέχρι ένα κανονικό εστιατόριο με ένα αρκετά μεγάλο μενού. Σε αυτές τις εγκαταστάσεις, η παροχή υπηρεσιών catering είναι πιο σημαντική για τους λειτουργικούς σκοπούς τους οποίους εξυπηρετεί παρά για την ψυχαγωγική της αξία.

Οι εγκαταστάσεις catering εμφανίστηκαν για πρώτη φορά σε βιομηχανικές εταιρείες κατά το 19<sup>ο</sup> αιώνα, οπότε και άρχισε να γίνεται φανερό η σύνδεση ανάμεσα στην φυσική και ψυχική υγεία του προσωπικού και στις διάφορες υπηρεσίες πρόνοιας (μέσα στις οποίες συμπεριλαμβάνεται και το catering) που παρέχονται σε αυτό (Davis & συν, 1998). Σήμερα οι εγκαταστάσεις του βιομηχανικού catering αποτελούν ένα σημαντικότερο πλεονέκτημα του προσωπικού των εταιρειών, ιδιαίτερα στις περιπτώσεις που παρέχονται σε μεγάλο βαθμό επιδοτούμενα ή ακόμα και εντελώς δωρεάν γεύματα.

Οι ανέσεις που παρέχει το catering αποτελούν ένα αρκετά σημαντικό κομμάτι μέσα σε ένα εργασιακό περιβάλλον. Οι εταιρείες αξιολογούνται με βάση το είδος των εγκαταστάσεων που παρέχουν στο προσωπικό τους, ενώ οι υπηρεσίες αυτές, από τη στιγμή που προσφέρονται, δεν πρέπει να πέσουν κάτω από τις αρχικές τους προδιαγραφές. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό στις περιπτώσεις εταιρειών που με το πέρασμα των χρόνων αναπτύχθηκαν και αύξησαν το προσωπικό τους, χωρίς παράλληλα να προσέξουν τις υπηρεσίες catering, με συνέπεια αυτές να επιβαρυνθούν σε μεγάλο βαθμό. Όταν υπάρχει η δυνατότητα, κατά τον αρχικό υπολογισμό του αριθμού των υπαλλήλων που θα εξυπηρετούνται από αυτές τις υπηρεσίες, πρέπει να γίνεται και πρόβλεψη για την ενδεχόμενη επέκταση των εγκαταστάσεων catering, για αντίστοιχη αύξηση του προσωπικού κατά ένα συγκεκριμένο ποσοστό (Davis & συν, 1998). Αν η αύξηση τελικά υπερβεί κατά πολύ το προβλεπόμενο ποσοστό, ίσως να χρειαστεί συνολική αναθεώρηση της οικονομικής πολιτικής της εταιρείας.

Σε αντίθεση με άλλες κατηγορίες του catering όπως τα ξενοδοχεία, τα εστιατόρια κ.ά., όπου το catering μπορεί να αποτελεί την κύρια ή ακόμα και τη μοναδική λειτουργία μίας επιχείρησης, οι υπηρεσίες catering στον βιομηχανικό τομέα, όπως για παράδειγμα σε εργοστάσια, κτίρια γραφείων, νοσοκομεία κ.ά., αποτελούν μία βοηθητική υπηρεσία στη βασική λειτουργία. Οι δύο κύριες μέθοδοι με τις οποίες οργανώνεται το catering σε αυτές τις βιομηχανικές εγκαταστάσεις είναι **η άμεση**

**διαχείριση και η ανάθεση σε τρίτους** (Davis & συν, 1998). Άμεση διαχείριση έχουμε όταν η εταιρεία επιλέγει να εγκαταστήσει και να λειτουργήσει τις υπηρεσίες catering η ίδια. Η δεύτερη μέθοδος περιλαμβάνει την εκμίσθωση κάποιας εταιρείας catering και τη διαχείριση από αυτήν του αντίστοιχου τμήματος. Στην πρώτη περίπτωση η μητρική εταιρεία είναι απολύτως υπεύθυνη για το είδος και τις προδιαγραφές των παρεχόμενων υπηρεσιών catering. Έτσι το τμήμα του catering μετατρέπεται σε άλλο ένα τμήμα υπό τον άμεσο έλεγχο και διαχείριση της επιχείρησης. Στην περίπτωση της ανάθεσης μέσω σύμβασης, η οργάνωση της υπηρεσίας του catering μεταφέρεται σε μία εξωτερική εταιρεία. Οι συμβασιούχοι μπορεί να είναι είτε μεμονωμένα άτομα είτε εταιρείες, που αναλαμβάνουν την ευθύνη της λειτουργίας και του ελέγχου των εγκαταστάσεων catering, ακολουθώντας πάντα τις κατευθυντήριες γραμμές της μητρικής εταιρείας στα πλαίσια ενός καθορισμένου διακανονισμού (Davis & συν, 1998). Η σύμβαση αυτή συνήθως είναι δεσμευτική για μία συγκεκριμένη χρονική περίοδο, μετά το πέρας της οποίας το συμβόλαιο μπορεί να ανανεωθεί ή όχι, ανάλογα με τις επιθυμίες των δύο συμμετεχόντων μερών. Η ανάθεση υπηρεσιών catering μέσω σύμβασης μπορεί να γίνει σε όλα τα είδη του βιομηχανικού catering, από τις μικρές αυτόνομες επιχειρήσεις έως τις μεγάλες πολυεθνικές εταιρείες.

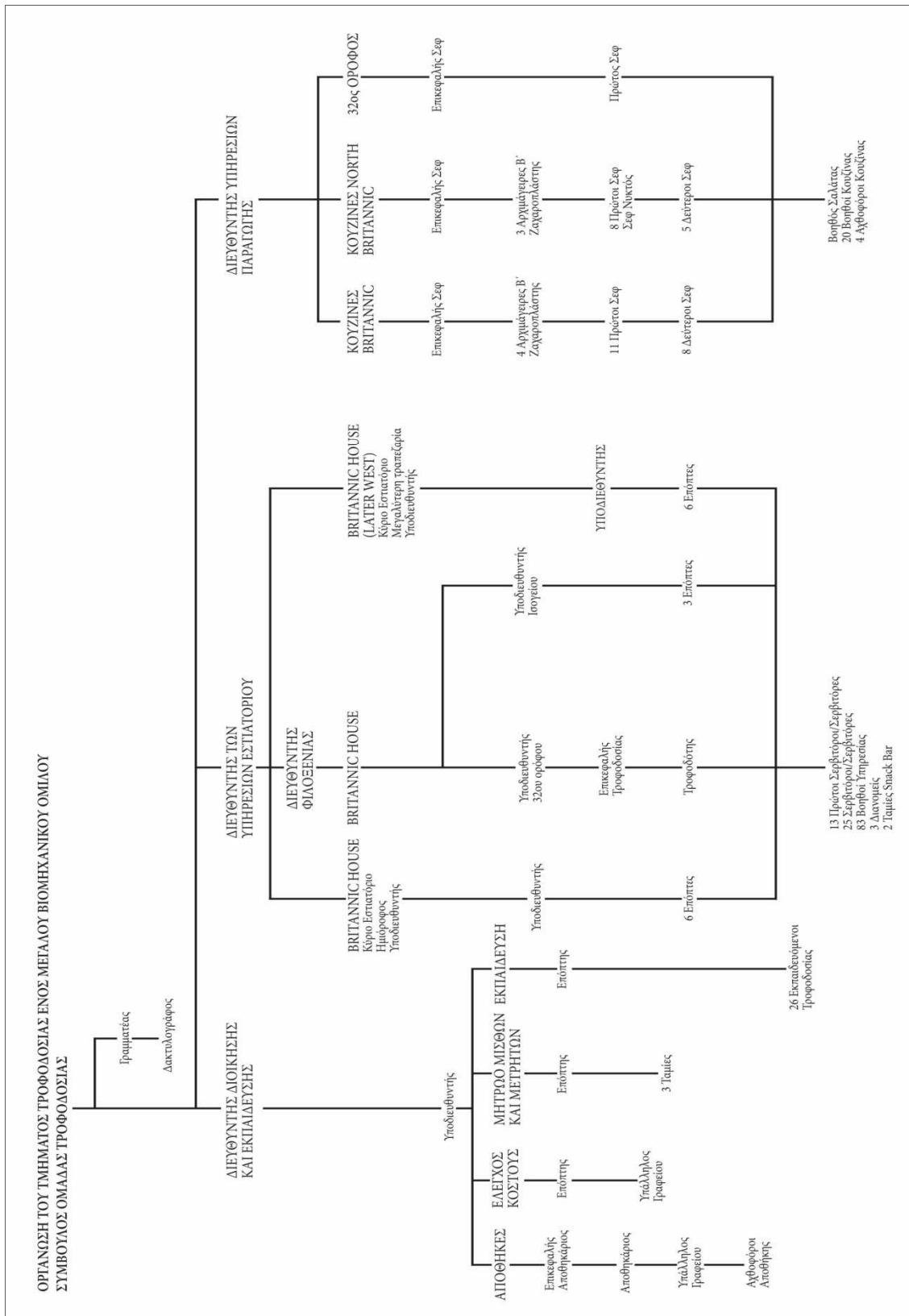
Τα πιθανά πλεονεκτήματα της ανάθεσης των υπηρεσιών catering μέσω συμβολαίου είναι τα ακόλουθα: Η εγκατάσταση και η διαχείριση των υπηρεσιών catering αποτελούν την κύρια λειτουργία των συμβασιούχων τροφοδοτών και έτσι αυτοί έχουν μία πιο επαγγελματική αντιμετώπιση σε σχέση με πολλές από τις εταιρείες που προσπαθούν να διαχειριστούν μόνες τους τις υπηρεσίες αυτές. Αυτή η επαγγελματική συμπεριφορά και αντιμετώπιση φαίνεται στην ποιότητα των παρεχόμενων εγκαταστάσεων και στον πιο αποτελεσματικό έλεγχο των εξόδων. Επίσης, σε ένα καλά οργανωμένο τμήμα catering μπορούν να συνυπολογιστούν και άλλα οικονομικά οφέλη εξαιτίας της αγοραστικής δύναμης των μεγάλων προμηθευτών catering, όπως είναι οι εκπτώσεις, η προετοιμασία προϊόντων με βάση τις ακριβείς προδιαγραφές της εταιρείας κ.ά. Παρόλα αυτά, υπάρχουν και μερικά μειονεκτήματα στην ανάθεση μέσω συμβολαίου. Υπάρχει η πιθανότητα επιλογής κάποιου ακατάλληλου προμηθευτή από τη μητρική εταιρεία. Επίσης, εάν οι παρεχόμενες υπηρεσίες δεν πληρούν τις απαιτούμενες προδιαγραφές, τότε η

αναθέτουσα εταιρεία δεν έχει τη δυνατότητα να προβεί άμεσα σε αλλαγές, καθώς υπάρχουν οι δεσμευτικοί όροι του συμβολαίου, και κατά συνέπεια χάνει τον άμεσο έλεγχο. Τέλος, μία αμοιβή για τη διαχείριση ή/και ένα ποσοστό επί των εισπράξεων λαμβάνεται από τους προμηθευτές, κόστος που δε θα αναγκαζόταν να καταβάλει η μητρική εταιρεία εάν διαχειριζόταν η ίδια αυτές τις υπηρεσίες. Έτσι λοιπόν, πριν γίνει η ανάθεση των υπηρεσιών catering σε κάποιον προμηθευτή, θα έπρεπε να διεξαχθεί μία ενδελεχής έρευνα, συμπεριλαμβάνοντας και την επίσκεψη σε άλλες εγκαταστάσεις που διαχειρίζεται ο συγκεκριμένος προμηθευτής (Davis & συν, 1998).

Η σίτιση του προσωπικού παρέχεται σε όλους τους κλάδους της βιομηχανίας, με το είδος των εγκαταστάσεων catering να διαφοροποιείται από τη μία επιχείρηση στην άλλη. Παραδοσιακά το catering μέσω σύμβασης περιοριζόταν κυρίως σε επιχειρήσεις όπως εργοστάσια, κτίρια γραφείων, πολυκαταστήματα κ.ά., με τις υπηρεσίες κοινωνικής πρόνοιας και τα λοιπά ιδρύματα (για παράδειγμα νοσοκομεία και σχολεία) να λειτουργούν κατά κύριο λόγο τις δικές τους εγκαταστάσεις catering. Αυτή η κατάσταση όμως έχει πλέον αλλάξει σε σημαντικό βαθμό, εξαιτίας της εμφάνισης ανταγωνισμού στις προσφορές. Το μεγαλύτερο μέρος των εταιρειών catering διαχειρίζονται υπηρεσίες catering σε έναν αριθμό οργανώσεων, ενώ κάποιοι μεγάλοι προμηθευτές είναι υπεύθυνοι για πάνω από χίλιες εταιρείες. Τέλος, οι διαφορετικού τύπου υπηρεσίες catering που μπορούν να βρεθούν σε μία βιομηχανική εγκατάσταση είναι οι ακόλουθες:

- **Καφετέρια:** Χρησιμοποιείται από το μεγαλύτερο μέρος του προσωπικού και παρέχει ελαφρά και ολοκληρωμένα γεύματα, snack και αφεψήματα.
- **Σνακ μπαρ:** Παρέχει μόνο ελαφρά γεύματα, δηλαδή σνακ και σάντουιτς, καθώς και αφεψήματα. Χρησιμοποιείται κυρίως το πρωί και το απόγευμα για καφέ και για τσάι, όπως και από αυτούς που φέρνουν τα δικά τους γεύματα στο χώρο εργασίας.
- **Εστιατόριο:** Λειτουργεί κατά τη διάρκεια των κύριων γευμάτων και συχνά το πρωί και το απόγευμα για καφέ και τσάι. Προσφέρει μεγαλύτερη ποσότητα στην επιλογή των φαγητών και των ποτών και υψηλότερες προδιαγραφές στο φαγητό και στις υπηρεσίες. Χρησιμοποιείται κυρίως από το προσωπικό των μεσαίων και των υψηλών βαθμίδων της ιεραρχίας.

- **Αυτόματος πωλητής:** Αποτελεί είτε συμπληρωματική είτε τη μοναδική εγκατάσταση catering. Συχνά είναι η μοναδική διαθέσιμη κατά τις νυχτερινές ώρες και τα σαββατοκύριακα. Μπορεί να παρέχει κυρίως γεύματα, για παράδειγμα προμαγειρεμένα πιάτα έτοιμα με ένα απλό ζέσταμα, είτε γεύματα τύπου snack, όπως είναι τα σάντουιτς και τα ψωμάκια, καθώς και καφέ, τσάι, κ.α. Μπορεί να βρίσκεται τοποθετημένος εντός του κύριου χώρου της τραπεζαρίας είτε σε στρατηγικές θέσεις σε ένα κτίριο γραφείων είτε σε ένα εργοστάσιο.
- **Απομακρυσμένες εγκαταστάσεις catering:** Μικρότερες υπηρεσίες catering χωροθετημένες μακριά από τις βασικές υπηρεσίες. Το φαγητό μεταφέρεται σε αυτές τις περιφερειακές εγκαταστάσεις σε θερμαινόμενα καροτσάκια ή χρησιμοποιούνται μικρές κουζίνες.
- **Εγκαταστάσεις συνεδρίων και δεξιώσεων:** Διατίθενται σε επαγγελματικές συναντήσεις κατά τη διάρκεια της ημέρας και σε κοινωνικές δεξιώσεις τα απογεύματα και τα σαββατοκύριακα. Χρησιμοποιούνται από όλα τα επίπεδα του προσωπικού (Davis & συν, 1998).



Σχεδιάγραμμα 5: Οργάνωση του τμήματος τροφοδοσίας μεγάλου βιομηχανικού ομίλου

Το **catering κοινωνικής πρόνοιας** θα μπορούσε να οριστεί ως ο τομέας της βιομηχανίας του catering που επικεντρώνεται κυρίως στην προετοιμασία και την προσφορά φαγητού και μη-αλκοολούχων ποτών, το κόστος των οποίων είτε δεν μεταβιβάζεται καθόλου στον καταναλωτή είτε μεταβιβάζεται μερικώς. Αυτός ο τομέας περιλαμβάνει σχολεία, νοσοκομεία, ιδρύματα για τους νέους, τους ηλικιωμένους, τους άπορους, φυλακές κ.α. Επιπλέον, η αντιπροσώπευση των τμημάτων της αγοράς είναι μεικτή με βάση κριτήρια όπως η ηλικία, το φύλο, η κοινωνικοοικονομική ταξινόμηση, η εθνικότητα, η θρησκεία κ.α. (Davis & συν, 1998). Παρόλο που διαφέρουν μεταξύ τους σε συγκεκριμένα σημεία, οι επιχειρήσεις που ανήκουν στον τομέα του catering κοινωνικής πρόνοιας έχουν έναν αριθμό κοινών χαρακτηριστικών στοιχείων:

1. Καθορίζονται και επηρεάζονται από εθνικές και τοπικές κυβερνητικές αλλαγές στην πολιτική. Ιδρύματα όπως τα δημόσια σχολεία, νοσοκομεία και φυλακές αποτελούν μέρος του δημόσιου τομέα της βιομηχανίας του catering και επηρεάζονται άμεσα από κυβερνητικές αλλαγές στην οικονομική πολιτική, το επίπεδο των επιδοτήσεων, τα διατροφικά πρότυπα, κ.α.
2. Η κατάρτιση του προϋπολογισμού ελέγχεται αυστηρά από εθνικές και τοπικές κυβερνητικές αρχές. Μέχρι πρόσφατα οι επιχειρήσεις catering του δημόσιου τομέα ελέγχονταν μέσω του κυβερνητικού προσδιορισμού των εξόδων και του προϋπολογισμού τους, των προμηθευτών που μπορούν να χρησιμοποιηθούν, κ.α. Η κατάσταση όμως έχει περάσει πλέον ένα στάδιο μεταβολής, με την εισαγωγή τοπικής οικονομικής διαχείρισης, για παράδειγμα με την ανάθεση του οικονομικού ελέγχου σε αυτόνομα σχολεία και σε τοπικές υγειονομικές αρχές.
3. Τα διατροφικά πρότυπα είναι ιδιαίτερα σημαντικά στον τομέα κοινωνικής πρόνοιας. Όταν για παράδειγμα τα σχολικά γεύματα εισήχθησαν για πρώτη φορά, στις αρχές του εικοστού αιώνα, έπαιζαν έναν πολύ σημαντικό ρόλο στην παροχή επαρκούς διατροφής στους μαθητές. Σήμερα, παρόλο που η υπηρεσία των σχολικών γευμάτων έχει μεταβληθεί αρκετά, τα διατροφικά πρότυπα διατηρούν τη σπουδαιότητά τους. Το catering στα νοσοκομεία και τις φυλακές έχει επίσης μεγάλη ευθύνη στον τομέα αυτό, ιδιαίτερα όταν οι ασθενείς ή οι τρόφιμοι δεν έχουν στη διάθεσή τους εναλλακτικές

εγκαταστάσεις catering, και κατά συνέπεια βασίζονται εξ' ολοκλήρου στο ίδρυμα για την κάλυψη των διατροφικών τους αναγκών. Το catering κοινωνικής πρόνοιας έχει ακόμα να αντιμετωπίσει το πρόβλημα της παροχής επαρκούς ποικιλίας και επιλογών στον αριθμό των διαθέσιμων μενού, δεδομένων των περιορισμών που προκύπτουν από τα χαμηλά προσφερόμενα κεφάλαια.

4. Οι υπηρεσίες που προσφέρει το catering κοινωνικής πρόνοιας έχουν μεγάλη κοινωνική σπουδαιότητα. Αρχικά, ο κοινωνικός ρόλος της υπηρεσίας των σχολικών γευμάτων ήταν να προσφέρει στους μαθητές διατροφικά ισορροπημένα γεύματα κατά την ώρα του μεσημεριανού φαγητού. Σήμερα, ο ρόλος αυτός έχει επεκταθεί και περιλαμβάνει και έναν αριθμό αναγνωρίσιμων σύγχρονων τάσεων. Αυτές περιλαμβάνουν την αύξηση στον αριθμό των μικρών γευμάτων, τύπου σνακ, που παρέχονται, μία αύξηση στο ποσοστό των εργαζόμενων μητέρων, καθώς και στον αριθμό των οικογενειών που δεν λαμβάνουν πλέον το κυρίως γεύμα τους συγκεντρωμένοι όλοι μαζί σε ένα τραπέζι. Σε πολλές περιπτώσεις όλα αυτά έχουν οδηγήσει στο να μετατραπούν τα σχολικά γεύματα στο βασικό γεύμα της ημέρας για τους μαθητές και μία από τις λίγες ευκαιρίες για κοινωνικά γεύματα που μπορεί να έχουν. Εξαιτίας αυτού πολλά σχολεία βλέπουν ακόμα τα σχολικά γεύματα ως ένα σημαντικό κομμάτι του συστήματος εκπαίδευσής τους.
5. Οι δραστηριότητες του catering κοινωνικής πρόνοιας συχνά απευθύνονται σε μεικτές αγορές. Όταν λαμβάνονται υπόψη εμπορικά δεδομένα, τα διάφορα επίπεδα της αγοράς προσδιορίζονται με βάση κριτήρια όπως η κοινωνική διαστρωμάτωση, η ηλικία, η γεωγραφική προέλευση, το εισόδημα κ.α. Στα σχολεία, τα νοσοκομεία, τα ιδρύματα για τους ηλικιωμένους και σε άλλα αντίστοιχα ιδρύματα, αυτοί οι διαχωρισμοί δεν υπάρχουν, αλλά οι υπηρεσίες catering παρέχονται σε όλα τα επίπεδα της αγοράς μαζί και με τον ίδιο τρόπο. Οι διευθυντές των σχολείων, οι γιατροί και το υψηλόβαθμο ιατρικό προσωπικό είναι πιθανόν να έχουν στη διάθεσή τους ξεχωριστές εγκαταστάσεις για την παροχή γευμάτων, αλλά στο μεγαλύτερο μέρος των περιπτώσεων, όλοι οι πελάτες εξυπηρετούνται στον ίδιο χώρο.



6. Τα χρονικά διαστήματα που διαρκούν οι παρεχόμενες υπηρεσίες είναι αρκετά άκαμπτα. Εξαιτίας του αυστηρού καθημερινού προγράμματος των σχολείων, των νοσοκομείων και των φυλακών, οι περίοδοι των γευμάτων είναι εξίσου αυστηρά προκαθορισμένες. Σε ένα σχολείο, για παράδειγμα, η εξυπηρέτηση διακοσίων με τριακοσίων μαθητών πρέπει να γίνει σε ένα μικρό χρονικό διάστημα. Μία εμπορική επιχείρηση που εξυπηρετεί αντίστοιχο αριθμό πελατών μπορεί να έχει στη διάθεσή της έως και τον τριπλάσιο χρόνο. Οι υπηρεσίες κοινωνικής πρόνοιας συνήθως δεν έχουν την ευελιξία να διαθέσουν μεγαλύτερο χρονικό διάστημα, όπως για παράδειγμα στα σχολεία μπορεί να χρησιμοποιείται ως τραπεζαρία κάποια αίθουσα που διατίθεται για άλλες δραστηριότητες μετά το γεύμα, στα νοσοκομεία πρέπει να τηρούνται οι επισκέψεις των ιατρών και οι ιατρικές εξετάσεις, κλπ.
7. Χρησιμοποιούνται μεγάλης κλίμακας μέθοδοι παραγωγής. Εξαιτίας του μεγάλου αριθμού των πελατών που πρέπει να εξυπηρετηθούν μέσα σε περιορισμένο χρονικό διάστημα, συχνά αξιοποιούνται από τις υπηρεσίες κοινωνικής πρόνοιας μεγάλης κλίμακας μέθοδοι παραγωγής, όπως είναι τα προμαγειρεμένα και τα κατεψυγμένα φαγητά. Αυτές οι μέθοδοι έχουν οδηγήσει πολλές επιχειρήσεις, αλλά όχι απαραίτητα όλες, να εξοικονομούν αρκετά σημαντικά ποσά.
8. Τα γεύματα μπορεί να προσφέρονται σε χώρους μη διαμορφωμένους ως τραπεζαρίες και από μη εξειδικευμένο προσωπικό, όπως για παράδειγμα από ασθενείς σε νοσοκομειακούς θαλάμους, από μαθητές σε σχολικά γυμναστήρια ή σε αίθουσες διδασκαλίας, κ.α. Όταν όμως το επιτρέπουν ο χώρος και τα οικονομικά, εστιατόρια και καφετέριες μπορούν να αντικαταστήσουν τις απαρχαιωμένες σχολικές εγκαταστάσεις, ενώ οι ασθενείς που έχουν τη δυνατότητα ενθαρρύνονται να τρώνε τα γεύματά τους σε μία κοινόχρηστη τραπεζαρία ή καθιστικό, μακριά από το περιβάλλον των θαλάμων (Davis & συν, 1998).

### **3.3 ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ Γ: CATERING ΜΕΣΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ (ΑΕΡΟΠΛΑΝΑ, ΤΡΑΙΝΑ ΚΑΙ ΠΛΟΙΑ)**

Το catering Μέσων Μεταφοράς στα αεροπλάνα, τα τραίνα και τα πλοία παρά τις διαφορές που έχει με τις άλλες κατηγορίες catering στα είδη φαγητού που προσφέρονται και στον τρόπο που προσφέρονται αυτά τα φαγητά, έχει και μερικές ομοιότητες. Αυτές οι διαφορές και ομοιότητες καταγράφονται παρακάτω όπου αναλύεται το κάθε είδος ξεχωριστά.

#### **➤ Catering στα αεροπλάνα**

Το catering στα αεροπλάνα ασχολείται με την παροχή γευμάτων κατά τη διάρκεια πτήσεων. Το κόστος της υπηρεσίας του catering συχνά περιλαμβάνεται στο αεροπορικό εισιτήριο του πελάτη. Το κόστος αυτό εξαρτάται από διάφορους παράγοντες, όπως το είδος του αεροσκάφους, το είδος του εισιτηρίου και από τις πολιτικές της κάθε αεροπορικής εταιρείας (Jones, 1996). Το φαγητό που προσφέρεται περιλαμβάνει μικρά κρύα και ζεστά σνακ χαμηλού κόστους για μία μικρής απόστασης πτήση, μέχρι πλήρες γεύμα δύο και τριών πιάτων για μεγάλες πτήσεις που διαρκούν αρκετές ώρες. Εξαιτίας του ανταγωνισμού που υπάρχει στις μικρές πτήσεις με άλλες αεροπορικές εταιρείες αλλά και με τα τραίνα και τα πλοία, οι περισσότερες εταιρείες προσφέρουν στους επιβάτες κρύα και ζεστά σνακ χαμηλού κόστους, σερβίρισμα σνακ με οχήματα μπουφέ, πακέτα με ξηρούς καρπούς, μπισκότα και μη αλκοολούχα ποτά. Στις πτήσεις μεγάλης διάρκειας προσφέρεται φαγητό καλύτερης ποιότητας και υπάρχουν περισσότερες επιλογές για τον επιβάτη να επιλέξει αυτό που θέλει. Το φαγητό προετοιμάζεται είτε από την υπηρεσία του αεροσκάφους είτε από μία εταιρεία εκτός σύμβασης (Ceserani & Kinton, 1984). Οι κουζίνες που χρησιμοποιούνται στα αεροσκάφη είναι υπερσύγχρονες και προσφέρουν μεγάλη ποσότητα γευμάτων σε κάθε πτήση. Ο χώρος που γίνεται η παρασκευή των φαγητών περιλαμβάνει ζεστή και κρύα κουζίνα, αποθήκη, αρτοποιείο και ζαχαροπλαστείο, χώρο πακεταρίσματος, χώρο για το όχημα μπουφέ, κ.α. Σε όλες τις εταιρείες catering στα αεροπλάνα χρησιμοποιούνται συστήματα υγιεινής στα φαγητά. Δείγματα από τα φαγητά φυλάσσονται από τις εταιρείες για μία εβδομάδα, μήπως υπάρξει κάποιο πρόβλημα σε κάποιον πελάτη όσον αφορά την υγεία του και για τυχόν παράπονα πελατών (Jones, 1996).

Οι υπηρεσίες που προσφέρουν οι εταιρείες catering είναι οι εξής:

- Μεταφορά, φόρτωση και εκφόρτωση τροφοεφοδίων στο αεροσκάφος,
- Φόρτωση και εκφόρτωση, τοποθέτηση και τακτοποίηση των τροφοεφοδίων στο αεροσκάφος και από το αεροσκάφος,
- Μεταφορά τροφοεφοδίων από τους χώρους αποθήκευσης του αεροσκάφους, στους χώρους προετοιμασίας (κουζίνες) των γευμάτων του αεροσκάφους,
- Διανομή και τοποθέτηση γευμάτων και συμπληρωματικών εφοδίων επί του αεροσκάφους,
- Τοποθέτηση των δίσκων φαγητού στα τρόλεϊ του αεροσκάφους,
- Τοποθέτηση των κυρίως γευμάτων στους φούρνους του αεροσκάφους (Jones, 1996).

Το catering στα αεροπλάνα παρά τα προβλήματα που μπορεί να έχει, τα τελευταία χρόνια έχει αναβαθμιστεί και οι υπηρεσίες που προσφέρονται στους πελάτες είναι αρκετά καλύτερες. Η χρησιμοποίηση της τεχνολογίας έχει βοηθήσει αρκετά ώστε το φαγητό να προσφέρεται σε μικρότερο χρονικό διάστημα και οι εταιρείες να έχουν χαμηλότερο κόστος παραγωγής.

#### ➤ **Catering στα τραίνα**

Το catering στα τραίνα έχει αλλάξει δραματικά τα τελευταία χρόνια (Jones, 1996). Αυτό οφείλεται κυρίως στο ότι έχουν αναβαθμιστεί αρκετά, τα τελευταία χρόνια, οι σιδηροδρομικές γραμμές και τα τραίνα. Έτσι οι υπηρεσίες που προσφέρουν είναι αρκετά βελτιωμένες. Σε ένα τραίνο τα φαγητά προσφέρονται με τη χρησιμοποίηση τρόλεϊ, κυρίως λόγω της στενότητας του χώρου που υπάρχει στα βαγόνια. Μερικές από τις υπηρεσίες προσφέρονται μόνο σε μεγαλύτερης διάρκειας προορισμούς. Επίσης μερικές υπηρεσίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν μόνο από επιβάτες με εισιτήρια πρώτης θέσης.

Οι υπηρεσίες που προσφέρονται από το catering στα τραίνα είναι οι εξής:

- **Υπηρεσία τρόλεϊ:** Τα φαγητά προσφέρονται με τη χρησιμοποίηση τρόλεϊ στα καθίσματα των επιβατών. Στα φαγητά περιλαμβάνονται, ζεστά και κρύα σνακ, μπισκότα, σάντουιτς. Αυτός ο τύπος της υπηρεσίας δεν είναι διαθέσιμος τα σαββατοκύριακα.

- **Μπουφές:** Αυτή η υπηρεσία προσφέρει ζεστά γεύματα όπως πίτσα, χάμπουργκερ, λαζάνια. Επίσης περιλαμβάνει πρωινό και απογευματινό γεύμα σε πακέτα. Οι επιβάτες επιλέγουν το φαγητό που επιθυμούν και το καταναλώνουν στις θέσεις τους.
- **Βαγόني Εστιατορίου:** Στα Βαγόνια Εστιατορίου προσφέρονται το γεύμα και το δείπνο. Υπάρχει μεγαλύτερη ποσότητα προσφερόμενων φαγητών, και ανάλογα με την κατηγορία του εισιτηρίου του επιβάτη, οι τιμές διαφοροποιούνται.
- **Υπηρεσία ύπνου:** Αυτή η υπηρεσία υπάρχει μόνο κατά τη διάρκεια των νυχτερινών διαδρομών. Σε αυτήν την υπηρεσία προσφέρονται στον επιβάτη μη αλκοολούχα ποτά και σνακ τύπου κρουασάν κατά τη διάρκεια της νύχτας (Jones, 1996).

Το κόστος των υπηρεσιών που προσφέρεται από το catering στα τραίνα είναι αρκετά μεγάλο λόγω κυρίως του κόστους που έχει το ηλεκτρικό ρεύμα και έτσι κάθε λάθος που γίνεται κοστίζει αρκετά για την εταιρεία. Για αυτό το λόγο οι εταιρείες catering χρησιμοποιούν προηγμένα μέσα ώστε να εξασφαλίζουν τη σωστή χρήση των υπηρεσιών τους.

#### ➤ **Catering στα πλοία**

Το catering στα πλοία μπορεί να συγκριθεί με το catering μεγάλων εστιατορικών μονάδων. Το κόστος της υπηρεσίας του catering συχνά περιλαμβάνεται στο εισιτήριο του επιβάτη. Επίσης το κόστος αυτό διαφοροποιείται ανάλογα με την κατηγορία του πλοίου και την απόσταση του προορισμού. Τα φαγητά προσφέρονται σε εστιατόρια που βρίσκονται σε ξεχωριστά δωμάτια, τα οποία περιέχουν υπηρεσία σελφ σέρβις, και σε καφετέριες. Στα προσφερόμενα φαγητά και ποτά περιλαμβάνεται το πρωινό, το γεύμα, το δείπνο, τα ζεστά και κρύα σνακ, τα αλκοολούχα και μη αλκοολούχα ποτά, οι καφέδες, κ.α. Από αυτό φαίνεται ότι τα προσφερόμενα είδη είναι αρκετά και αυτό οφείλεται κυρίως στο μεγάλο χώρο που διαθέτουν τα εστιατόρια αυτά. Οι κουζίνες στα πλοία συνήθως καίνε πετρέλαιο και χρειάζεται να λαμβάνονται επιπλέον μέτρα ασφαλείας σε κακοκαιρία. Το catering στα πλοία περιλαμβάνει τόσο το μικρότερο πλοίο, το οποίο φέρει και φορτίο και επιβάτες όσο και τα φορτηγά

πλοία και τεράστια δεξαμενόπλοια μέχρι και εκατό χιλιάδες τόνους (Ceserani & Kinton, 1984).

### **3.4 ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ Δ: ΑΛΛΟΙ ΤΥΠΟΙ CATERING**

#### **➤ Αλυσίδες Επιχειρήσεων catering**

Υπάρχουν πολλοί εμπορικοί οίκοι που έχουν εγκαταστάσεις catering διασκορπισμένες σε πολλές περιοχές και σε μερικές περιπτώσεις σε ολόκληρη τη χώρα. Οι προοπτικές για προαγωγή και ευκαιρίες είναι συχνά σημαντικές είτε πρόκειται για αλυσίδα ξενοδοχείων είτε για αλυσίδα εστιατορίων. Αυτές είναι οι γνωστές ξενοδοχειακές εταιρείες και επίσης οι αλυσίδες εστιατορίων, ο δημοφιλής τύπος εστιατορίου, τα καταστήματα αλυσίδες και τα καταστήματα με εστιατόρια. Αυτά τα εστιατόρια συχνά σερβίρουν μεσημεριανά γεύματα, τσάι και πρωινό καφέ και έχουν σνακ μπαρ και καφετέριες. Αρκετές πολυεθνικές και μέτριας δυναμικότητας αλυσίδες καταστημάτων λειτουργούν με καφετέριες. Αυτοί οι οργανισμοί υποστηρίζονται από πολύ προοδευτικούς διαχειριστές. Σε μερικές περιπτώσεις σημαντική πειραματική εργασία γίνεται για την τυποποίηση πιάτων σε όλα τα παραρτήματα της εταιρείας (Ceserani & Kinton, 1984).

#### **➤ Κλαμπς**

Αυτά συνήθως διαχειρίζονται από ένα γραμματέα διορισμένο από μία διαχειριστική επιτροπή αποτελούμενη από μετόχους του κλαμπ (Ceserani & Kinton, 1984). Τα περισσότερα κλαμπ προσφέρουν αρκετά καλό φαγητό και ποτό με μία απλή εξυπηρέτηση. Τα νάιτ κλαμπ συνήθως έχουν τον τύπο της εξυπηρέτησης που συνδέεται με αυτόν των εστιατορίων.

#### **➤ Νοσοκομειακό catering**

Το νοσοκομειακό catering όσον αφορά τις προσφερόμενες υπηρεσίες, έχει τα ίδια χαρακτηριστικά με αυτά του τομέα catering της κοινωνικής πρόνοιας. Τα νοσοκομεία όμως, έχουν επιπρόσθετα αρκετούς παράγοντες που πρέπει να ληφθούν υπόψη, όσον αφορά στις υπηρεσίες παροχής γευμάτων:

1. Για το μεγαλύτερο μέρος των ασθενών των νοσοκομείων δεν υπάρχουν εναλλακτικές εγκαταστάσεις catering διαθέσιμες σε αυτούς, έτσι ώστε, ως αποτέλεσμα, γίνονται καταναλωτές «σε αιχμαλωσία» (Davis & συν, 1998). Σε συγκεκριμένες περιστάσεις, για παράδειγμα εξαιτίας της απόστασης από την πόλη ή την ώρα της ημέρας, αυτοί οι όροι μπορεί να ισχύουν και για το προσωπικό.
2. Ειδικά τροποποιημένα θεραπευτικά και ιατρικά καθορισμένα διαιτολόγια συχνά πρέπει να λαμβάνονται υπόψη μαζί με τα κανονικά γεύματα που παράγονται καθημερινώς (Davis & συν, 1998). Η παροχή τέτοιων γευμάτων περιλαμβάνει επιπρόσθετο χρόνο και έλεγχο για επίβλεψη και διαχείριση, ανεβάζοντας το κόστος της παραγωγής ειδικών γευμάτων.
3. Απαιτείται ευελιξία ως προς την παραγωγή και την παροχή υπηρεσιών, για την αντιμετώπιση περιπτώσεων όπως είναι η εισαγωγή νέων ασθενών, πρώιμα εξιτήρια, επείγουσες καταστάσεις μεγάλης κλίμακας κ.ά.
4. Κατά το συνολικό προγραμματισμό του οικονομικού προϋπολογισμού των νοσοκομείων δε δίνεται προτεραιότητα στις υπηρεσίες catering, παρόλο που η ικανοποίηση των ασθενών από τα νοσοκομειακά γεύματα, αναγνωρισμένα αποτελεί καθοριστικό παράγοντα για την ανάρρωσή τους (Davis & συν, 1998). Η καλή παρουσίαση, η ποιότητα και η εξυπηρέτηση του φαγητού ενθαρρύνουν τους ασθενείς να καταναλώνουν και να απολαμβάνουν τα γεύματά τους.
5. Τα νοσοκομειακά γεύματα δεν πωλούνται στους ασθενείς με βάση κριτήρια μετρητών, αλλά αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι του συνολικού νοσοκομειακού πακέτου φροντίδας. Για τον υπεύθυνο του νοσοκομειακού catering επομένως, η ικανοποίηση των ασθενών δεν μπορεί να μετρηθεί με βάση τις πωλήσεις, έτσι πρέπει να χρησιμοποιηθούν άλλοι τρόποι μέτρησης της ανταπόκρισης στις υπηρεσίες catering, όπως είναι τα ερωτηματολόγια, ο έλεγχος των απωλειών κ.ά. (Davis & συν, 1998).

Ο συνδυασμός αυτών των πρόσθετων παραγόντων αυξάνει περισσότερο την ευθύνη του διαχειριστή του τμήματος catering στο να παρέχει ελκυστικά, γευστικά και θρεπτικά γεύματα, τόσο για τους ασθενείς όσο και για το προσωπικό, κάτω από αυξανόμενα αυστηρούς οικονομικούς περιορισμούς.

### ➤ **Λέσχες**

Στους υπαλλήλους στα μεγάλα γραφεία διατίθενται εγκαταστάσεις γεύματος, που συχνά ονομάζονται λέσχες γεύματος. Αυτές είναι συνήθως επιδοτούμενες και σε μερικές περιπτώσεις το γεύμα μπορεί να παρέχεται χωρίς χρέωση. Τα επαγγελματικά γεύματα σερβίρονται σε μικρά δωμάτια, ώστε να υπάρχει ιδιωτικότητα. Το επίπεδο του σερβιριζόμενου φαγητού είναι συχνά αρκετά καλής ποιότητας εφόσον η εταιρεία έχει δώσει μεγάλη σημασία σε αυτές τις υπηρεσίες. Οι ανώτεροι υπάλληλοι μπορούν να έχουν τη δική τους τραπεζαρία, ενώ το υπόλοιπο προσωπικό έχει σε ορισμένες περιπτώσεις μία επιλογή από αλακάρτ μενού (δηλαδή μενού από το οποίο μπορεί να επιλέξει κάποιος ελεύθερα αυτό που θέλει), από προκαθορισμένο μενού, όπου τα πιάτα και οι τιμές είναι εκ των προτέρων ορισμένες, από υπηρεσία σερβιρίσματος ή «σερβιρίσου μόνος σου» και από παροχές σνακ μπαρ. Οι λέσχες φαγητού παρέχονται από τα μεγαλύτερα γραφεία που ανήκουν σε εμπορικές επιχειρήσεις, όπως ασφαλιστικά διοικητικά γραφεία, εταιρείες πετρελαίου, τράπεζες κ.α. (Ceserani & Kinton, 1984). Όταν οι λέσχες φαγητού δεν παρέχονται, πολλές εταιρείες προσφέρουν στους υπαλλήλους κουπόνια φαγητού. Τα μεγάλα καταστήματα επίσης παρέχουν ρυθμίσεις γεύματος για τα εστιατόρια του προσωπικού τους και των πελατών τους.

### ➤ **Catering Δεξιώσεων**

Το catering δεξιώσεων μπορεί να περιγραφεί ως η προσφορά φαγητών και ποτών σε ένα συγκεκριμένο χώρο και μία συγκεκριμένη χρονική στιγμή, προς ένα δεδομένο αριθμό ανθρώπων, με συμφωνημένα εκ των προτέρων μενού και τιμές (Davis & συν, 1998). Παραδείγματα του αναφερόμενου catering αποτελούν διάφορες κοινωνικές δεξιώσεις όπως ο μπουφές γάμου και οι χοροεσπερίδες, επαγγελματικές δεξιώσεις όπως συνεδριάσεις και εργατικά γεύματα, καθώς και αυτές οι δεξιώσεις που οργανώνονται τόσο για κοινωνικούς όσο και για επαγγελματικούς λόγους όπως σε κάποια παράσταση ή έκθεση. Η ποικιλία των δεξιώσεων κυμαίνεται από την παροχή ενός μπαρ στο χώρο υποδοχής ενός συνεδρίου, στο οποίο θα μπορούν οι συμμετέχοντες να συναθροίζονται πριν από τις παρουσιάσεις, έως τη διεξαγωγή μεγάλων επίσημων δεξιώσεων μεγέθους μεγαλύτερου των χιλίων ατόμων, όπου προσφέρονται γεύματα αρκετών πιάτων. Η διακύμανση των δεξιώσεων γίνεται

επίσης με βάση την επισιμότητα της περίπτωσης, ξεκινώντας από τις πιο ανεπίσημες όπως ένα παιδικό πάρτυ γενεθλίων ή ένα πάρτυ συνταξιοδότησης, και καταλήγοντας στις πιο επίσημες όπως γεύμα ενός επαγγελματικού σώματος, γεύμα με συγκεκριμένη ενδυμασία κ.ά. (Davis & συν, 1998). Το catering δεξιώσεων μπορεί να αποτελεί τον αποκλειστικό σκοπό δημιουργίας μιας επιχείρησης. Υπάρχει όμως και η πιθανότητα η βασική λειτουργία της επιχείρησης ή του ιδρύματος να είναι αρκετά διαφορετική, όπως για παράδειγμα να είναι ένα νοσοκομείο ή ένα εργοστάσιο. Τέλος, οι εγκαταστάσεις για δεξιώσεις μπορεί να αποτελούν μία από τις πολλές υπηρεσίες catering που προσφέρει μία επιχείρηση, όπως για παράδειγμα ένα εστιατόριο. Σε αυτή την περίπτωση, η μορφή και η ποικιλία των εγκαταστάσεων εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από το μέγεθος του εστιατορίου. Το είδος των εγκαταστάσεων που συναντά κανείς σε μια επιχείρηση εξαρτάται, επίσης, από το επίπεδο της αγοράς στο οποίο αυτή απευθύνεται. Ένα εστιατόριο που βρίσκεται σε μία μεγαλούπολη, για παράδειγμα, θα διαθέτει πολύ μεγαλύτερες εγκαταστάσεις σε σχέση με ένα μικρότερο εστιατόριο σε κάποια μικρή επαρχιακή πόλη, στο οποίο βέβαια θα υπάρχει και πολύ μικρότερη ζήτηση από τον γειτονικό πληθυσμό για τις συγκεκριμένες υπηρεσίες.

Το catering δεξιώσεων συναντάται τόσο στον εμπορικό όσο και στον μη εμπορικό τομέα της βιομηχανίας του catering, ενώ και στους δύο αυτούς τομείς οι παρεχόμενες εγκαταστάσεις για δεξιώσεις διαφοροποιούνται σε σημαντικό βαθμό από τη μία επιχείρηση στην άλλη. Στον εμπορικό τομέα μόνο ένα μικρό ποσοστό του catering δεξιώσεων θα μπορούσε να θεωρηθεί «υψηλής μαγειρικής» (Davis & συν, 1998), και όπου συναντάται συνήθως συνδέεται με επιχειρήσεις που προσφέρουν υπηρεσίες αντίστοιχου επιπέδου σε όλους τους τομείς της δραστηριότητάς τους. Οι υψηλές προδιαγραφές που προσφέρουν οι προαναφερόμενες επιχειρήσεις και οι αντίστοιχα υψηλές τιμές, περιορίζουν το τμήμα της αγοράς στο οποίο απευθύνονται (Davis & συν, 1998). Το μεγαλύτερο τμήμα της αγοράς συνήθως συνδέεται με τις επιχειρήσεις μεσαίου μεγέθους, τόσο με βάση τις τιμές όσο και τις προδιαγραφές των εγκαταστάσεων. Σε αυτές τις επιχειρήσεις περιλαμβάνονται οι χώροι δεξιώσεων πολυκαταστημάτων, ανεξάρτητα εστιατόρια, κ.α. Στον μη εμπορικό τομέα το catering δεξιώσεων σπάνια αποτελεί τον πρωταρχικό λόγο για τον εξοπλισμό μιας επιχείρησης ή ενός ιδρύματος με εγκαταστάσεις catering. Αντίστοιχα παραδείγματα



αποτελούν τα νοσοκομεία, τα σχολεία, οι βιομηχανικές καφετέριες κ.ά., όπου οι λειτουργίες συνήθως δεν οργανώνονται καθαρά με βάση το κέρδος όπως γίνεται στον εμπορικό τομέα, αλλά περισσότερο για να καλύψουν μία συγκεκριμένη λειτουργική ανάγκη. Στον μη εμπορικό τομέα ορισμένες φορές οργανώνονται δεξιώσεις ως χειρονομία καλής θελήσεως (Davis & συν, 1998), με σκοπό την προώθηση των κοινωνικών δραστηριοτήτων μιας εταιρείας ή ενός ιδρύματος, όπως για παράδειγμα τα πάρτυ συνταξιοδότησης, τα επετειακά πάρτυ, οι σχολικοί χοροί κ.ά. Σε αυτού του τύπου τις δεξιώσεις μόνο ένα μικρό ποσοστό του συνολικού κόστους μεταβιβάζεται στους καλεσμένους. Αυτό βέβαια δεν σημαίνει ότι δεν εφαρμόζονται όρια εξόδων σε αυτού του είδους τις δεξιώσεις, απλώς αυτό γίνεται όταν υπάρχει πραγματικά κάποιο κόστος, όπως όταν οι εγκαταστάσεις ενοικιάζονται σε πελάτες εκτός του οργανισμού, ή όταν ο συγκεκριμένος σκοπός της δεξίωσης είναι η δημιουργία κέρδους, όπως σε μία φιλανθρωπική εκδήλωση.

Υπάρχει και μία κατηγορία δεξιώσεων οι οποίες δεν μπορούν να τοποθετηθούν σε κανέναν από τους παραπάνω τομείς και κατά συνέπεια ανήκουν στον ημιεμπορικό τομέα (Davis & συν, 1998). Σε αυτόν τον τομέα το μεγαλύτερο μέρος των δεξιώσεων δεν οργανώνεται με βάση το κέρδος. Παρόλα αυτά, υπάρχουν και εξαιρέσεις σε αυτόν το γενικό κανόνα και μπορεί σε κάποιες δεξιώσεις να απαιτείται η δημιουργία ενός προκαθορισμένου κέρδους, για παράδειγμα στο πανεπιστημιακό catering. Για το μεγαλύτερο διάστημα του έτους η διοργάνωση των δεξιώσεων στα πανεπιστήμια γίνεται πάνω σε μη κερδοσκοπική βάση. Αντίστοιχα παραδείγματα περιλαμβάνουν κοινωνικές εκδηλώσεις των φοιτητών και του προσωπικού, τελετές ορκωμοσίας, απονομές διπλωμάτων κ.ά. Κατά τη διάρκεια της περιόδου όπου δεν λειτουργεί σαν εκπαιδευτικό ίδρυμα (Χριστούγεννα, Πάσχα), άλλου είδους δεξιώσεις μπορεί να οργανώνονται από το τμήμα catering του πανεπιστημίου, οι οποίες θα κοστολογούνται με βάση το κέρδος. Αυτές οι δεξιώσεις συνήθως διευθετούνται σε συνδυασμό με άλλες υπηρεσίες που προσφέρει το ίδρυμα για παράδειγμα, ένας αυξανόμενος αριθμός πανεπιστημιακών ιδρυμάτων προσφέρουν πλέον «πακέτα» συνεδρίων, μέσω των οποίων κάποια εμπορική εταιρεία μπορεί να ενοικιάσει αμφιθέατρα, εξοπλισμό και εγκαταστάσεις catering ως ένα συνολικό προϊόν, όλα μέσα στα όρια του πανεπιστημίου (Davis & συν, 1998).

### ➤ Υπηρεσίες παροχής σχολικών γευμάτων

Η παροχή μεσημεριανού γεύματος στο σχολείο για παιδιά μέχρι και το γυμνάσιο έχει υπάρξει μία θεσπισμένη υποχρέωση των τοπικών εκπαιδευτικών αρχών από το 1941 και η πολιτική που διέπει τη διάταξη αυτή καθορίζεται από το Τμήμα Εκπαίδευσης και Επιστήμης (Ceserani & Kinton, 1984). Με το πέρασμα του χρόνου, ωστόσο, αυτή η πολιτική έχει διαφοροποιηθεί, κυρίως εξαιτίας της οικονομικής κατάστασης. Σήμερα οι τοπικές εκπαιδευτικές αρχές μπορούν από μόνες τους να αποφασίσουν (Ceserani & Kinton, 1984): Για την δική τους ελεύθερη πολιτική των σχολείων, που υπόκειται στην παροχή δωρεάν γευμάτων στα παιδιά από τις οικογένειες με τη λήψη συμπληρωματικού επιδόματος ή συμπληρώματος οικογενειακού εισοδήματος, Για το είδος υπηρεσίας γευμάτων που επιθυμούν να παρέχουν, Για τη χρέωση που επιθυμούν να ορίσουν για τα γεύματά τους.

Η υπηρεσία σχολικών γευμάτων ελέγχεται από οργανωτές υπεύθυνους για την υπηρεσία catering, περιλαμβάνοντας τον έλεγχο της χρηματοδότησης εντός του προϋπολογισμού, το σχεδιασμό μενού, τις συμβουλές για την αγορά τροφίμων, το σχεδιασμό κουζίνας και γενική διοίκηση. Η εποπτεία της κουζίνας των σχολικών γευμάτων αναλαμβάνεται από υπάλληλους catering ή επόπτες μάγειρες και σε μικρότερες μονάδες, από έναν υπεύθυνο μάγειρα. Στον τομέα αυτό υπάρχουν πολλές γυναίκες που βρίσκουν εργασία στην υπηρεσία σχολικών γευμάτων όπου μπορεί να ταιριάζει με τις ευθύνες τους στο σπίτι (Ceserani & Kinton, 1984). Πολλές εργάζονται μόνο για δύο έως δυόμιση ώρες κάθε μέρα κατά τη διάρκεια του σερβιρίσματος του γεύματος, ωστόσο εκπαίδευση παρέχεται στο προσωπικό της κουζίνας σε όλα τα επίπεδα. Πολλά σχολεία παρέχουν σήμερα ένα πολλαπλών επιλογών μενού, με μέχρι δώδεκα επιλογές και των δύο κύκλων σπουδών σε ένα σύστημα μετρητών όπως υπάρχει στα περισσότερα πολυκαταστήματα. Τα τελευταία χρόνια έχουν εισαχθεί από ορισμένες αρχές, συστήματα κατάψυξης και παγώματος φαγητού προκειμένου να μειωθεί το εργατικό κόστος. Οι σχολικές κουζίνες είναι καλά εξοπλισμένες. Απαιτείται το υψηλότερο δυνατό επίπεδο προσωπικής υγιεινής και υγιεινής της κουζίνας. Η εκπαίδευση του προσωπικού υπηρεσίας και η αποδέσμευσή του ανά μέρα και ανά κατηγορία είναι η αποδεκτή μέθοδος διασφάλισης ενός υψηλού επιπέδου αποδοτικότητας στις κουζίνες (Ceserani & Kinton, 1984).

➤ **Μπαρ Κρασιού, Φαστ-Φουντ, Παραλαβή από το κατάστημα**

Τα Μπαρ Κρασιού, Φαστ-Φουντ, Παραλαβή από το κατάστημα μπορούν να οριστούν ως εκείνος ο τομέας της βιομηχανίας του catering που έχει ως βασική ενασχόληση την προετοιμασία και την προσφορά τροφίμων και ποτών σε μικρό χρονικό διάστημα, για άμεση πώληση στον πελάτη. Παραδείγματα επιχειρήσεων του τομέα αυτού αποτελούν τα καταστήματα παραλαβής από το κατάστημα, τα σνακ μπαρ, οι καφετέριες σελφ σέρβις κ.ά.

Παρόλο που διαφέρουν μεταξύ τους σε ορισμένα σημεία, οι παραπάνω κατηγορίες επιχειρήσεων catering έχουν αρκετά κοινά χαρακτηριστικά γνωρίσματα. Αυτά τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα είναι τα παρακάτω:

- Προσφέρουν μενού περιορισμένου εύρους,
- Η επιχείρηση μπορεί να επικεντρώνεται σε ένα συγκεκριμένο προϊόν, όπως για παράδειγμα το χάμπουργκερ, είτε να προσφέρει περιορισμένη ποσότητα προϊόντων, κάτι που συναντάται για παράδειγμα σε καφετέριες,
- Τα τρόφιμα και τα ποτά που πωλούνται είναι σταθερών προδιαγραφών και ποιότητας, ενώ χρησιμοποιούνται σε μεγάλο ποσοστό έτοιμα και προπαρασκευασμένα φαγητά,
- Προμηθεύουν κυρίως αγορές με σχετικά χαμηλή αγοραστική δύναμη, με τις τιμές των προϊόντων να βρίσκονται σε χαμηλότερα επίπεδα σε σχέση με αυτές που συναντώνται στις υπόλοιπες επιχειρήσεις τροφίμων και ποτών,
- Η αναλογία του προσωπικού προς τους πελάτες είναι χαμηλή, με αρκετές από αυτές τις επιχειρήσεις να είναι σελφ σέρβις,
- Η κατανάλωση των τροφίμων μπορεί να γίνεται εντός ή και εκτός των καταστημάτων,
- Οι ώρες των γευμάτων δεν είναι και τόσο αυστηρά καθορισμένες εντός των καταστημάτων αυτών, ενώ συνήθως υπάρχει διαθεσιμότητα στο μενού όλες τις ώρες της ημέρας,
- Όλοι οι τομείς της επιχείρησης είναι τυποποιημένοι σε μεγάλο βαθμό, οδηγώντας σε ιδιαίτερα υψηλή απόδοση, με παράλληλη οικονομία στα τρόφιμα, την εργασία και τα λειτουργικά έξοδα (Davis & συν, 1998).

Τα παραπάνω χαρακτηριστικά των επιχειρήσεων Μπαρ Κρασιού, Φαστ-Φουντ, Παραλαβή από το κατάστημα διαφοροποιούνται στις διάφορες κατηγορίες των επιχειρήσεων. Για παράδειγμα, στα καταστήματα παραλαβής από το κατάστημα, χαρακτηριστικά όπως η περιορισμένη ποικιλία στο μενού, οι χαμηλότερες τιμές και η χαμηλή αναλογία του προσωπικού προς τους πελάτες φαίνεται περισσότερο απ' ότι σε άλλες επιχειρήσεις όπως εστιατόρια, όπου υπάρχει μεγαλύτερη ποικιλία στο μενού, οι τιμές είναι υψηλότερες και συνήθως η εξυπηρέτηση των πελατών γίνεται με σερβιτόρους (Davis & συν, 1998).

Η προμήθεια τροφίμων και ποτών είναι συνήθως η μοναδική δραστηριότητα μιας επιχείρησης μπαρ κρασιού και φαστ-φουντ, και έτσι το κατάστημα στο οποίο στεγάζεται προσφέρεται για λίγες εναλλακτικές χρήσεις μία από αυτές είναι, για παράδειγμα, η προσφορά των λειτουργικών εγκαταστάσεων μιας βιομηχανικής καφετέριας τα σαββατοκύριακα ή τα απογεύματα, οπότε και η καφετέρια θα έμενε αχρησιμοποίητη (Davis & συν, 1998). Για το μεγαλύτερο μέρος όμως των επιχειρήσεων η επιλογή αυτή δεν είναι διαθέσιμη, και για αυτό πρέπει να βασίζονται σε μεγάλο βαθμό στην καθημερινή τους λειτουργία, όπου πρέπει να στοχεύουν στην αύξηση των πωλήσεων τους. Για το λόγο αυτό, η χωροθέτηση των επιχειρήσεων μπαρ κρασιού και φαστ-φουντ, παίζει ιδιαίτερα σημαντικό ρόλο, καθώς συμβάλλει καθοριστικά στη μεγιστοποίηση των κερδών. Οι επιχειρήσεις αυτές τοποθετούνται συνήθως είτε στα κέντρα των πόλεων, σε λεωφόρους, κοντά σε κινηματογράφους, εμπορικά καταστήματα κ.α., είτε σε χώρους εξυπηρέτησης αυτοκινητόδρομων, αεροδρομίων και σιδηροδρομικών σταθμών, που στοχεύουν κυρίως στην εξυπηρέτηση της διερχόμενης κίνησης, αλλά και σε κατοικημένες περιοχές που βασίζονται σε μεγάλο βαθμό στο τοπικό εμπόριο (Davis & συν, 1998).

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4**

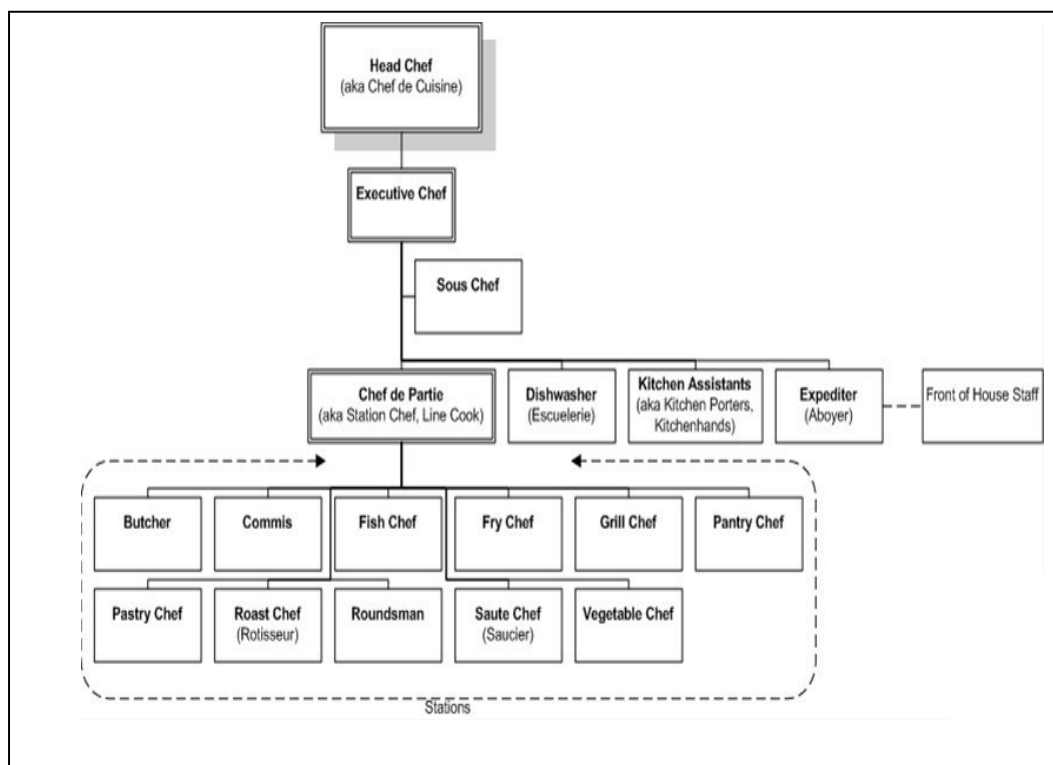
### **ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ CATERING**

Για να λειτουργήσει σωστά μία επιχείρηση catering πρέπει να έχει τους αρμόδιους υπαλλήλους για κάθε θέση, σε όλα τα τμήματα της επιχείρησης. Το προσωπικό της επιχείρησης πρέπει να είναι εκπαιδευμένο και έμπειρο, ώστε να ανταποκρίνεται αποτελεσματικά στα καθήκοντά του. Για τη σωστή εκπαίδευση του προσωπικού της επιχείρησης αρμόδια είναι η εκάστοτε επιχείρηση catering. Το προσωπικό μίας μικρής επιχείρησης catering μπορεί να διαφέρει από το προσωπικό μίας μεγαλύτερης επιχείρησης, διότι σε μία μικρή επιχείρηση, και τα τμήματα είναι λιγότερα αλλά και οι υποχρεώσεις είναι λιγότερες απ' ότι σε μία μεγαλύτερη επιχείρηση. Παρακάτω υπάρχει αναλυτική καταγραφή του βασικού προσωπικού επιχείρησης catering και οι αρμοδιότητες του κάθε υπαλλήλου, σε όλα τα τμήματα της επιχείρησης.

#### **4.1. ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΚΟΥΖΙΝΑΣ (ΤΑΞΙΑΡΧΙΑ ΚΟΥΖΙΝΑΣ)**

Η ταξιαρχία της κουζίνας είναι ένα δομημένο σύστημα ιεραρχίας που συναντάται σε επιχειρήσεις catering (κυρίως σε ακριβά ξενοδοχεία και εστιατόρια) και αναθέτει ευθύνες σε διαφορετικά άτομα, που εξειδικεύονται σε ορισμένα καθήκοντα. Η κοινή της ονομασία είναι «προσωπικό κουζίνας».

Το προσωπικό της κουζίνας, λοιπόν, αποτελείται από τον *Αρχιμάγειρα* (Chef de cuisine), τον *Αρχιμάγειρα Β* (Sous Chef), τον *Chef de Partie*, τον *Σαλτσιέρη* (Saucier), τον «*Φύλακα των τροφίμων*» (Garde Manger), τον *Προπαρασκευαστή ορεκτικών* (Entremetier), τον *Μάγειρα ψητών* (Rotisseur) και τον *Ζαχαροπλάστη* (Pâtissier). Παρακάτω υπάρχει αναλυτική καταγραφή των καθηκόντων του προσωπικού του τμήματος Κουζίνας (Τζωρακολευθεράκης, 1999).



Σχεδιάγραμμα 6: Ιεραρχία προσωπικού μαζικής παραγωγής φαγητών

**Ο Αρχιμάγειρας** (*Chef de cuisine* ή *Head Chef*) έχει κυρίως διοικητικά καθήκοντα σε μεγάλες επιχειρήσεις catering. Σε μικρές επιχειρήσεις ασχολείται εκτός από τα διοικητικά καθήκοντα και με την παρασκευή των φαγητών στην κουζίνα.

**Ο Αρχιμάγειρας Β** (*Sous Chef*) αντικαθιστά τον Αρχιμάγειρα όταν αυτός για κάποιο λόγο απουσιάζει. Επίσης επιβλέπει το προσωπικό για να υπάρχει σωστή λειτουργία στη κουζίνα και βοηθάει τα τμήματα που έχουν περισσότερη δουλειά.

**Ο Chef de Partie** είναι υπεύθυνος για τη λειτουργία τμημάτων της κουζίνας. Σε μεγάλες κουζίνες μπορεί να έχει αρκετούς μάγειρες και/ή βοηθούς και είναι δουλειά του να διασφαλίσει ότι το φαγητό σερβίρεται μέσα στον κατάλληλο χρόνο (<http://www.getmecooking.com/article/chef-titles-explained>).

**Ο Σαλτσιέρης** (*Saucier*) παρασκευάζει τις ζεστές σάλτσες, τα ζεστά πρώτα πιάτα και τα ζεστά ορεκτικά.

**Ο “Φύλακας των τροφίμων”** (*Chef Garde Manger*) είναι υπεύθυνος για τον τεμαχισμό των κρεάτων, των πουλερικών και των ψαριών και τα προετοιμάζει για το μαγείρεμα. Επίσης παρασκευάζει τις κρύες σάλτσες και τα κρύα πιάτα και δημιουργεί τα διακοσμητικά στοιχεία παρουσίασης σε μπουφέ.

**Ο Προπαρασκευαστής ορεκτικών (Entremetier)** παρασκευάζει τις σούπες, τα κονσομέ, τα λαχανικά, τις γαρνιτούρες, τις ζεστές παρασκευές αβγών, τα φαγητά με βάση το τυρί, τα ζυμαρικά, τις παρασκευές που έχουν πατάτες, εκτός από τις τηγανητές και γενικότερα πιάτα που δεν περιλαμβάνουν ψάρι ή κρέας.

**Ο Μάγειρας Ψητών (Rotisseur)** παρασκευάζει τα κρέατα, τα πουλερικά, τα κυνήγια, τα ψάρια, τα ψητά στο φούρνο, στη σούβλα, στη σχάρα και τηγανητά. Επίσης παρασκευάζει τους ζωμούς που συνοδεύουν τα ψητά. Ακόμα είναι υπεύθυνος για τις παρασκευές πατάτας που ψήνονται στο τηγάνι.

**Ο Ζαχαροπλάστης (Patissier)** παρασκευάζει όλα τα ζεστά και κρύα γλυκίσματα, τα παγωτά και τα αρτοποιασκευάσματα. Επίσης είναι υπεύθυνος για όλες τις ζύμες που χρησιμοποιούνται στην κουζίνα.

Σε μερικές μεγαλύτερες επιχειρήσεις, όπου υπάρχει περισσότερος φόρτος εργασίας, υπάρχουν μερικές ειδικότητες πιο εξειδικευμένες και οι οποίες καταγράφονται αναλυτικά παρακάτω. Αυτές είναι: ο *Αντικαταστάτης* (Tourmant), ο *Μάγειρας προσωπικού* (Cuisinier du personel), ο *Μάγειρας εκτός ωραρίου* (Chef de garde), ο *Σεφ ορεκτικών* (Hors d'oeuvrier), ο *Χασάπης* (Boucher), ο *Μάγειρας ψαριών* (Poissonier), ο *Μάγειρας σούπας* (Potager) και ο *Αρτοποιός* (Le boulanger) (Τζωρακολευθεράκης, 1999):

**Ο Αντικαταστάτης (Tourmant)** αντικαθιστά τα άτομα του προσωπικού που απουσιάζουν για κάποιο λόγο.

**Ο Μάγειρας προσωπικού (Cuisinier du personel)** είναι υπεύθυνος για την παρασκευή του φαγητού του προσωπικού της επιχείρησης.

**Ο Μάγειρας εκτός ωραρίου (Chef de garde)** εξυπηρετεί τις ανάγκες της κουζίνας κατά τις ώρες διακοπής της εργασίας.

**Ο Σεφ Ορεκτικών (Hors d'oeuvrier)** είναι υπεύθυνος για την παρασκευή των ορεκτικών.

**Ο Χασάπης (Boucher)** είναι ειδικός στον τεμαχισμό των κρεάτων.

**Ο Μάγειρας Ψαριών (Poissonier)** είναι υπεύθυνος για τις παρασκευές των ψαριών.

**Ο Μάγειρας Σούπας (Potager)** παρασκευάζει τις σούπες και τα κονσομέ.

**Ο Αρτοποιός** (*Le boulanger*) παρασκευάζει τα ψωμιά και όλα τα αρτοπαρασκευάσματα.

#### **4.2. ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ**

Σε μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις catering το τμήμα των Προμηθειών δεν είναι αρκετά οργανωμένο, όπως αυτό συμβαίνει στις μεγαλύτερες επιχειρήσεις, αλλά υπάρχει μόνο το τμήμα αποθήκης με περιορισμένο προσωπικό. Αντίθετα, στις μεγαλύτερες επιχειρήσεις catering, όπου οι απαιτήσεις είναι μεγαλύτερες, υπάρχει οργανωμένο τμήμα Προμηθειών το οποίο είναι επανδρωμένο με το απαραίτητο προσωπικό. Το προσωπικό σε αυτές τις επιχειρήσεις αποτελείται από: α) τον *Διευθυντή Προμηθειών*, β) τον *Υπεύθυνο Παραλαβών*, γ) τον *Αποθηκάριο* και δ) το *Βοηθητικό προσωπικό* (Τζωρακολευθεράκης, 1992). Παρακάτω υπάρχει αναλυτική καταγραφή των καθηκόντων του προσωπικού του τμήματος Προμηθειών:

**α) Ο Διευθυντής Προμηθειών** έχει την μεγάλη ευθύνη της σωστής λειτουργίας και επιτυχίας του τμήματος αυτού. Τα βασικά καθήκοντά του είναι τα εξής:

- Είναι υπεύθυνος για την αποτελεσματική λειτουργία και έλεγχο του τμήματος Αγορών, του τμήματος Παραλαβής και της Αποθήκης.
- Είναι υπεύθυνος για την αγορά όλων των ειδών που έχει ανάγκη η εταιρεία, από φθηνούς και αξιόπιστους προμηθευτές.
- Είναι υπεύθυνος για την έρευνα για νέες αγορές, προϊόντα, συσκευασίες, τιμές προϊόντων, κ.α., για την συνεχή ενημέρωση σχετικά με την κατάσταση της αγοράς, αναφορικά με τις εξελίξεις.
- Επίσης συνεργάζεται με όλα τα τμήματα της επιχείρησης για τον καθορισμό προδιαγραφών αγορών και τον προγραμματισμό των ποσοτήτων για τα διάφορα είδη που χρειάζεται η επιχείρηση.
- Τέλος, είναι υπεύθυνος για την τήρηση αρχείου προμηθευτών, και την ενημέρωση της Διεύθυνσης της επιχείρησης σχετικά με τη λειτουργία του τμήματος προμηθειών (Τζωρακολευθεράκης, 1992).



**β) Ο Υπεύθυνος Παραλαβών** σε μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις catering, ενδέχεται να μην υπάρχει, λόγω του αυξημένου οικονομικού κόστους για την επιχείρηση. Σε μεγαλύτερες επιχειρήσεις, οι αρμοδιότητες του Υπεύθυνου Παραλαβών είναι αρκετά σημαντικές και θα πρέπει να έχει την απαραίτητη εκπαίδευση. Σε αυτές τις αρμοδιότητες περιλαμβάνονται:

- Ο έλεγχος της ποσότητας, της ποιότητας και της τιμής όλων των ειδών που εισέρχονται στην επιχείρηση.
- Ο έλεγχος και το σφράγισμα των τιμολογίων.
- Η τήρηση των απαραίτητων βιβλίων και εντύπων που έχει καθορίσει η επιχείρηση.
- Η ασφαλής και έγκαιρη διανομή των ειδών στους αποθηκευτικούς χώρους.
- Τέλος, η έγκαιρη διαβίβαση των βιβλίων και των εντύπων στα αρμόδια τμήματα (Τζωρακολευθεράκης, 1992).

**γ) Ο Αποθηκάριος** έχει σαν κύριο σκοπό την διατήρηση των απαραίτητων αποθεμάτων, που θα εξασφαλίσουν τη σωστή λειτουργία των τμημάτων για την κάλυψη των άμεσων αναγκών, με τις λιγότερες απώλειες από φθορές και αλλοιώσεις. Παρακάτω καταγράφονται οι κύριες αρμοδιότητες του Αποθηκάριου:

- Πρέπει να παρακολουθεί τα είδη που υπάρχουν στην αποθήκη, ώστε τα αποθέματα να μην είναι μεγαλύτερα από τις πωλήσεις, για να μη ζημιωθεί η επιχείρηση και για να μην υπάρξουν προβλήματα με τη νομοθεσία.
- Επίσης, πρέπει να προγραμματίζει την έγκαιρη διανομή των ειδών που υπάρχουν στην αποθήκη, και να πραγματοποιεί σωστή αποθήκευση των εμπορευμάτων σύμφωνα με τις προδιαγραφές του τμήματος Προμηθειών της επιχείρησης.
- Είναι υπεύθυνος για την ασφάλεια και τη σωστή εσωτερική διάταξη των αποθηκών.
- Τέλος, πρέπει να τηρεί τις απαραίτητες γραφειοκρατικές διαδικασίες, για τη σωστή οργάνωση, λειτουργία και έλεγχο των αποθεμάτων που υπάρχουν στις αποθήκες (Τζωρακολευθεράκης, 1992).

**δ) Το Βοηθητικό προσωπικό τμήματος Προμηθειών**, υπάρχει κατά κύριο λόγο σε μεγαλύτερες επιχειρήσεις catering και αποτελείται κυρίως από υπαλλήλους που εργάζονται στους αποθηκευτικούς χώρους (Τζωρακολευθεράκης, 1992).

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5**

### **ΤΟ CATERING ΣΕ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΕΣ ΕΠΙΠΕΔΟ**

Μετά από μια εκτενή περιγραφική ανάλυση του γενικότερου τρόπου λειτουργίας μιας αυτόνομης επιχείρησης catering και οτιδήποτε αυτή περιλαμβάνει, ακολουθούν συγκεκριμένα παραδείγματα λειτουργίας κάποιων καταξιωμένων εταιρειών τροφοδοσίας, ώστε να δοθεί μια πιο σαφής και ολοκληρωμένη εικόνα.

Σε αυτό το κεφάλαιο γίνεται προσπάθεια για καταγραφή και ανάλυση της λειτουργίας δύο μεγάλων επιχειρήσεων catering στο εγχώριο επίπεδο και δύο μεγάλων επιχειρήσεων στο διεθνές επίπεδο. Μέσα από την καταγραφή αυτή, στόχος είναι να γίνουν ορατές οι πιθανές ομοιότητες και διαφορές που υπάρχουν στον τρόπο λειτουργίας ανάμεσα σε επιχειρήσεις ίδιας κατηγορίας αλλά διαφορετικής χώρας. Στο πρώτο μέρος γίνεται παρουσίαση και σύγκριση δύο επιχειρήσεων οι οποίες ανήκουν στην Κατηγορία Γ - Catering Μέσων Μεταφοράς, και συγκεκριμένα στα Αεροπλάνα. Στο δεύτερο μέρος γίνεται παρουσίαση και σύγκριση δύο επιχειρήσεων οι οποίες ανήκουν στην Κατηγορία Δ - άλλοι τύποι catering και συγκεκριμένα τα Φαστ-Φουντ.

#### **5.1 OLYMPIC CATERING vs LSG SKY CHEFS**

##### **5.1.1 OLYMPIC CATERING**

Η επιχείρηση Olympic Catering είναι θυγατρική της Ολυμπιακής Αεροπορίας, και δραστηριοποιείται βασικά, στον τομέα του Αεροπορικού catering. Ο όμιλος Εταιρειών Everest αγόρασε την πλειοψηφία των μετοχών της Olympic Catering το 2002. Εκτός από αυτόν τον τομέα, δραστηριοποιείται επίσης στο Νοσοκομειακό και στο Βιομηχανικό catering. Στον βασικό τομέα όπου δραστηριοποιείται η επιχείρηση, δηλαδή στον τομέα της αεροτροφοδοσίας, αποτελεί τον μεγαλύτερο προμηθευτή Αεροπορικού catering στην Ελλάδα. Οι υπηρεσίες αεροτροφοδοσίας που παρέχει στους πελάτες είναι αρκετές και καταγράφονται αναλυτικά παρακάτω:

1. Μεταφορά, φόρτωση και εκφόρτωση τροφοεφοδίων στο αεροσκάφος,
2. Φόρτωση και εκφόρτωση, τοποθέτηση και τακτοποίηση των τροφοεφοδίων στο αεροσκάφος και από το αεροσκάφος,
3. Μεταφορά τροφοεφοδίων από τους χώρους αποθήκευσης του αεροσκάφους, στους χώρους προετοιμασίας (κουζίνες) των γευμάτων του αεροσκάφους,
4. Διανομή και τοποθέτηση γευμάτων και συμπληρωματικών εφοδίων επί του αεροσκάφους,
5. Τοποθέτηση των δίσκων φαγητού στα τρόλεϊ του αεροσκάφους,
6. Τοποθέτηση των κυρίως γευμάτων στους φούρνους του αεροσκάφους (<http://www.olympic-catering.gr/content/αεροπορικό-catering-υπηρεσίες-αεροτροφοδοσίας>).

Επίσης παρέχει ειδικές υπηρεσίες catering στους πελάτες μετά από αίτημά τους. Μερικές από τις υπηρεσίες αυτές είναι οι εξής:

- Συμπληρωματικά εφόδια και υλικά,
- Ειδικό τελωνειακό καθεστώς για διακίνηση εφοδίων,
- Διαχείριση εξοπλισμού,
- Αποθήκευση του εξοπλισμού,
- Υπηρεσίες πλυντηρίου ρούχων (ταξινόμηση, καταμέτρηση, πλύσιμο, στεγνό καθάρισμα, σιδέρωμα),
- Παροχές και προσφορές προς τους επιβάτες,
- Υπηρεσίες για Executive και VIP πτήσεις (υπηρεσίες μεταφοράς, φόρτωσης και εκφόρτωσης τροφοεφοδίων, αίθουσες αναμονής για επιβάτες CIP) (<http://www.olympic-catering.gr/content/ειδικές-υπηρεσίες-κατόπιν-αιτήματος>).

Τα γεύματα που παρέχει η Olympic Catering περιλαμβάνουν ζεστά και κρύα σνακ χαμηλού κόστους, ολοκληρωμένα γεύματα σε πακέτα, γεύματα για χορτοφάγους, για παιδιά και βρέφη, ειδικά γεύματα για αρρώστους και ηλικιωμένους και γεύματα για ομάδες πελατών με συγκεκριμένες θρησκευτικές πεποιθήσεις, όπως για παράδειγμα τα γεύματα Kosher (προϊόντα επιτρεπόμενα βάσει του εβραϊκού νόμου) και τα γεύματα Halal, τα οποία είναι προϊόντα επιτρεπόμενα βάσει του ισλαμικού νόμου (<http://www.olympic-catering.gr/content/γεύματα>).

Η Olympic Catering είναι η μόνη Ελληνική επιχείρηση παροχής υπηρεσιών catering που είναι πιστοποιημένη σύμφωνα με τις Διαδικασίες Halal. Τα φαγητά τα οποία παράγει έχουν σαν βάση την παραδοσιακή Ελληνική κουζίνα και το σπιτικό φαγητό. Έχει ομάδα σεφ και εξειδικευμένων τεχνικών τροφίμων, χρησιμοποιεί τελευταίας τεχνολογίας υπηρεσίες για την παραγωγή φρέσκων και κατεψυγμένων φαγητών, τη συσκευασία και την αποθήκευσή τους.

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, η Olympic Catering δραστηριοποιείται και στο Νοσοκομειακό και στο Βιομηχανικό catering.

Στο *Νοσοκομειακό catering* παρέχει, με την καθοδήγηση της επιστημονικής ομάδας Κλινικών Διατροφολόγων του εκάστοτε Νοσοκομειακού & Θεραπευτικού Ιδρύματος με το οποίο συνεργάζεται, γεύματα για τους νοσηλευόμενους, σύμφωνα με τις ιδιαίτερες διατροφικές απαιτήσεις τους, και γεύματα για το προσωπικό του ιδρύματος. Οι μονάδες του Νοσοκομειακού catering είναι πιστοποιημένες με Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων σύμφωνα με το αντίστοιχο διεθνές πρότυπο ISO 22000. Επίσης διαθέτει μονάδες μέσα στα νοσοκομεία για την προετοιμασία, παραγωγή και διανομή των γευμάτων, με εκπαιδευμένο προσωπικό (σεφ και τραπεζοκόμους) (<http://www.olympic-catering.gr/content/νοσοκομειακό-catering-πληροφορίες>).

Στον χώρο του *Βιομηχανικού catering* συνεργάζεται με μεγάλα εμπορικά κέντρα, εστιατόρια και μονάδες εστίασης μεσαίων και μεγάλων οργανισμών, με τη διάθεση έτοιμων γευμάτων σε ατομικές και μεγάλες συσκευασίες. Μία υπηρεσία που προσφέρει στο χώρο του Βιομηχανικού catering είναι επίσης, ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη ενός σημείου πώλησης 'Ζεστή Γωνιά'. Αυτό περιλαμβάνει, την ανάπτυξη και την επιχειρησιακή διαχείριση σημείων πώλησης έτοιμων γευμάτων μέσα στα σούπερ μάρκετ (<http://www.olympic-catering.gr/content/ζεστή-γωνιά>).

### **5.1.2 LSG SKY CHEFS**

Η LSG Sky Chefs είναι η εμπορική ονομασία της LSG Lufthansa Service Holding AG, είναι θυγατρική της αεροπορικής εταιρείας Deutsche Lufthansa AG και αποτελεί τον μεγαλύτερο προμηθευτή αεροπορικού catering και αεροπορικών υπηρεσιών στον κόσμο. Τα κεντρικά γραφεία της διεθνούς αυτής εταιρείας βρίσκονται στο

Neulsenburg, κοντά στη Φρανκφούρτη της Γερμανίας. Η πρωταρχική επαγγελματική δραστηριότητα της εταιρείας είναι η προετοιμασία και η παράδοση γευμάτων, ποτών και μικρογευμάτων στα αεροσκάφη, για εθνικές και διεθνείς πτήσεις. Εκτός από το αεροπορικό catering, η LSG Sky Chefs δραστηριοποιείται και στην τροφοδοσία σχολείων, νοσοκομείων, βιομηχανιών και τρένων (παρακάτω καταγράφονται αναλυτικά οι υπηρεσίες που παρέχει η επιχείρηση για κάθε τομέα χωριστά). Στον τομέα της αεροτροφοδοσίας συνεργάζεται με περισσότερες από 300 αερογραμμές παγκοσμίως και διαχειρίζεται περίπου 200 κέντρα εξυπηρέτησης πελατών σε 52 χώρες, παράγοντας περίπου 460 εκατομμύρια γεύματα το χρόνο. Η συνεχιζόμενη ύφεση στην αεροπορική βιομηχανία, που σε μεγάλο βαθμό οφείλεται στην αύξηση του κόστους των καυσίμων, έχει δημιουργήσει αρκετές απώλειες στον οικονομικό τομέα της εταιρείας. Τα παγκόσμια έσοδά της βρίσκονται σε παρακμή αφού, από τη μέγιστη τιμή που είχαν φτάσει το 2002 στα 3,1 δισεκατομμύρια ευρώ, έφτασαν στα 2,2 δισεκατομμύρια ευρώ το 2010. Σύμφωνα όμως με αναφορές της ίδιας της LSG Sky Chefs, κατέχει περίπου το 30% της παγκόσμιας αγοράς Αεροπορικού catering ([http://en.wikipedia.org/wiki/LSG\\_Sky\\_Chefs](http://en.wikipedia.org/wiki/LSG_Sky_Chefs)). Η εταιρεία διαχειρίζεται επίσης τρεις μονάδες παραγωγής και διανομής κατεψυγμένων προϊόντων στο Alzey της Γερμανίας, στο Pittsburgh των ΗΠΑ και στο Qingdao της Κίνας, με καθεμία από αυτές να διαθέτει προσωπικό μεγαλύτερο των 100 ατόμων και δυνατότητα παρασκευής 25 εκατομμυρίων γευμάτων.

Στις υπηρεσίες που παρέχει η επιχείρηση περιλαμβάνονται:

- Πρόβλεψη των επιπέδων κατανάλωσης των επιβατών και φόρτωση των εφοδίων στα αεροσκάφη ανάλογα με τα αποτελέσματα, εξοικονομώντας έτσι πολύτιμο χρόνο και καύσιμα,
- Μεταφορά, φόρτωση και εκφόρτωση τροφοεφοδίων στο αεροσκάφος,
- Φόρτωση και εκφόρτωση, τοποθέτηση και τακτοποίηση των τροφοεφοδίων στο αεροσκάφος και από το αεροσκάφος,
- Μεταφορά τροφοεφοδίων από τους χώρους αποθήκευσης του αεροσκάφους, στους χώρους προετοιμασίας (κουζίνες) των γευμάτων του αεροσκάφους,
- Διανομή και τοποθέτηση γευμάτων και συμπληρωματικών εφοδίων επί του αεροσκάφους,
- Τοποθέτηση των δίσκων φαγητού στα trolleys του αεροσκάφους,

- Τοποθέτηση των κυρίως γευμάτων στους φούρνους του αεροσκάφους ([http://en.wikipedia.org/wiki/LSG\\_Sky\\_Chefs](http://en.wikipedia.org/wiki/LSG_Sky_Chefs)).

Στα γεύματα που παρέχει η LSG Sky Chefs περιλαμβάνονται γεύματα πρώτης θέσεως, γεύματα χαμηλού κόστους, γεύματα κατά παραγγελία, αυθεντικά τοπικά παραδοσιακά γεύματα, γεύματα Kosher και Halal, ειδικά γεύματα για διατροφικές απαιτήσεις, ειδικά κουτιά με γεύματα και σνακ, σε μικρό και μεγάλο μέγεθος για εύκολη διανομή μέσω των τρόλεϊ. Από το 1996 η LSG Sky Chefs έχει λάβει αρκετές προειδοποιήσεις από την Αμερικανική Υπηρεσία Τροφίμων και Φαρμάκων (FDA), εξαιτίας της παραβίασης των κανόνων υγιεινής κατά την επεξεργασία των τροφίμων για τις αεροπορικές εταιρείες, σε μερικές εγκαταστάσεις της εταιρείας ([http://en.wikipedia.org/wiki/LSG\\_Sky\\_Chefs](http://en.wikipedia.org/wiki/LSG_Sky_Chefs)). Στον τομέα του Σχολικού, του Νοσοκομειακού και του Βιομηχανικού catering η εταιρεία συνεργάζεται με μεγάλες επιχειρήσεις και ιδρύματα παρέχοντας υπηρεσίες εστίασης, εξοπλισμό, υλικοτεχνική τεχνογνωσία και διαχείριση. Στον τομέα των επιβατικών αμαξοστοιχιών, παρέχει γεύματα, από την αρχή μέχρι το τέλος της διαδρομής του τραίνου, με υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας. Τέλος το σαλόνι αεροδρομίου είναι μία υπηρεσία που βρίσκεται στους χώρους αναμονής των αεροδρομίων και προσφέρει στους επιβάτες και τους πελάτες, απλά γεύματα και ποτά, μικρά καταστήματα και σαλόνια αναμονής.

Με βάση αυτά που καταγράφηκαν παραπάνω γίνεται μία προσπάθεια να βρεθούν οι διαφορές που υπάρχουν κυρίως, ανάμεσα σε δύο μεγάλες επιχειρήσεις Αεροπορικού catering σε ελληνικό και διεθνές επίπεδο. Πριν καταγραφούν οι διαφορές είναι σημαντικό να εντοπιστούν τα κοινά σημεία που μπορεί να έχουν οι δύο αυτές εταιρείες.

- Και οι δύο εταιρείες δραστηριοποιούνται εκτός από το βασικό τομέα τους που είναι το Αεροπορικό catering, και σε άλλους τομείς όπως το Βιομηχανικό και το Νοσοκομειακό catering.
- Δεύτερο κοινό σημείο είναι οι βασικές υπηρεσίες που προσφέρουν και οι δύο εταιρείες στους πελάτες τους.
- Τρίτο κοινό σημείο είναι τα ειδικού τύπου γεύματα Kosher και Halal τα οποία χρησιμοποιούνται και από τις δύο εταιρείες.

Στις διαφορές τα πράγματα είναι πιο ξεκάθαρα και αυτό φαίνεται από την πρώτη διαφορά που καταγράφεται. Δηλαδή:

- Η αγοραστική δύναμη των δύο εταιρειών. Η Olympic Catering μπορεί να είναι η μεγαλύτερη εταιρεία αεροτροφοδοσίας στην Ελλάδα, στο διεθνή χώρο, όμως, οι δραστηριότητές της είναι αρκετά περιορισμένες. Αντίθετα, η LSG Sky Chefs είναι η μεγαλύτερη εταιρεία αεροτροφοδοσίας στον κόσμο και συνεργάζεται με τις μεγαλύτερες αεροπορικές εταιρείες σε 52 χώρες σε όλο τον κόσμο.
- Η Olympic Catering χρησιμοποιεί γεύματα με βάση την Ελληνική παραδοσιακή κουζίνα, ενώ η LSG Sky Chefs, λόγω της παγκόσμιας εμβέλειάς της, χρησιμοποιεί περισσότερο τυποποιημένα φαγητά.
- Η ασφάλεια των φαγητών. Η LSG Sky Chefs έχει λάβει αρκετές προειδοποιήσεις από την Αμερικανική Υπηρεσία Τροφίμων και Φαρμάκων (FDA), εξαιτίας της παραβίασης των κανόνων υγιεινής κατά την επεξεργασία των τροφίμων, και αυτό οφείλεται κυρίως στο μέγεθος της εταιρείας και στη δυσκολία τήρησης των κανόνων υγιεινής από όλες τις επιχειρήσεις ανά τον κόσμο, σε αντίθεση με την Olympic Catering η οποία έχει πολύ λιγότερα παραρτήματα και είναι πιο εύκολος ο έλεγχος.
- Τέλος, το μέγεθος του προσωπικού που απασχολείται στις δύο επιχειρήσεις, με το προσωπικό της LSG Sky Chefs να είναι αρκετά μεγαλύτερο από αυτό της Olympic Catering.

Συνολικά προκύπτει ότι μία εταιρεία που δραστηριοποιείται στο χώρο του Αεροπορικού catering στην Ελλάδα έχει αρκετά περιορισμένες δυνατότητες σε σχέση με τις πολύ μεγάλες Διεθνείς εταιρείες, ως προς το αγοραστικό κοινό το οποίο απευθύνεται, το μέγεθος και την τεχνολογία των αεροσκαφών και εγκαταστάσεων.



## 5.2 GOODY'S vs MCDONALD'S

### 5.2.1 GOODY'S

Τα Goody's είναι η μεγαλύτερη αλυσίδα εστιατορίων Φαστ-Φουντ στην Ελλάδα, λειτουργεί με τη μέθοδο της δικαιόχρησης (franchising) και ανήκει στον όμιλο Vivartia. Στον όμιλο των Goody's έχουν προστεθεί και οι αλυσίδες Flocafé και Hellenic Catering. Τα εστιατόρια του ομίλου είναι συνολικά 185, από τα οποία τα 184 είναι στην Ελλάδα και 1 στη Βουλγαρία. Το εργατικό δυναμικό των εστιατορίων Goody's ανέρχεται περίπου σε 5000. Ο όμιλος κατάφερε το 2002 να βρísκεται μέσα στις πρώτες δέκα θέσεις, με παρεμφερείς ομίλους, σε όλη την Ευρώπη (Πανηγυράκης & Σιώμκος, 2005), ενώ μαζί με την αλυσίδα Quick του Βελγίου είναι οι μοναδικές αλυσίδες που καταφέρνουν μεγαλύτερο μερίδιο στις εγχώριες αγορές έναντι της παγκόσμιας αλυσίδας των McDonald's (<http://el.wikipedia.org/wiki/Goody's>).

Στα εστιατόρια Goody's παρέχονται αρκετές υπηρεσίες μεταξύ των οποίων είναι οι παρακάτω:

- Εισάγονται και προωθούνται αρκετά συχνά, καινούργια προϊόντα στα μενού Goody's και στα προϊόντα Flocafé.
- Χρησιμοποιούνται σε μεγάλο βαθμό τα μέσα μαζικής ενημέρωσης για την προώθηση των προϊόντων.
- Το δίκτυο των εστιατορίων έχει αναδιαρθρωθεί και αναβαθμιστεί με την εγκατάσταση νέων σαλονιών, τηλεοράσεων πλάσμα, κ.α.
- Παρέχει συστηματική εκπαίδευση του προσωπικού σύμφωνα με τις προδιαγραφές και υποδείξεις της δικαιοπάροχου εταιρείας.
- Χρησιμοποιεί το πρωτοποριακό πρόγραμμα διασφάλισης ποιότητας Goody's HACCP & GHP (Πανηγυράκης & Σιώμκος, 2005).

Στα μενού που παρέχει η εταιρεία περιλαμβάνονται εννέα κατηγορίες φαγητών και ποτών. Αυτά είναι τα κυρίως πιάτα, οι σαλάτες, τα σάντουιτς, τα χάμπουργκερ, τα ζυμαρικά, τα επιδόρπια, τα αναψυκτικά, οι μπίρες και τα κρασιά (Πανηγυράκης & Σιώμκος, 2005). Εκτός από τα μενού αυτά, παρέχει και γεύματα για καταναλωτές

που νηστεύουν και γεύματα ειδικά για τα παιδιά. Στα νηστήσιμα γεύματα περιλαμβάνονται μενού με παραδοσιακά φαγητά και με βάση το ελαιόλαδο. Στα παιδικά γεύματα, στο πακέτο του φαγητού και του αναψυκτικού, τα οποία παρέχονται σε μικρότερη ποσότητα, προσφέρεται και ένα δώρο έκπληξη. Η εταιρεία δίνει μεγάλη σημασία στην ομοιογένεια των προϊόντων και υπηρεσιών της. Για την εξασφάλιση αυτής της ομοιογένειας συνεργάζεται με δικαιопάροχους εταιρείες, οι οποίες κλείνουν συμφωνίες με τους πιο σημαντικούς προμηθευτές, όπως είναι εταιρείες αναψυκτικών, αρτοποιηχανίες κ.α. Η εταιρεία συνεργάζεται με τη Hellenic Catering A.E., που παράγει προϊόντα κρέατος, σαλάτες, σάλτσες, έτοιμα μαγειρεμένα προϊόντα και εμπορεύεται και κατεψυγμένα προϊόντα (Πανηγυράκης & Σιώκος, 2005). Επίσης, η Select A.E., η οποία είναι βιομηχανία αρτοποιίας, προμηθεύει την Goody's με ψωμάκια και μπαγκέτες. Η κουζίνα και οι χώροι παρασκευής των γευμάτων ακολουθούν τους κανονισμούς υγιεινής και είναι εξοπλισμένοι με συσκευές τελευταίας τεχνολογίας, έτσι ώστε να γίνεται καλύτερα και κυρίως ταχύτερα η προετοιμασία των πιάτων. Επίσης, τα γεύματα που παρέχονται στα εστιατόρια, ετοιμάζονται τη στιγμή της παραγγελίας. Όσον αφορά την προώθηση των προϊόντων του ομίλου Goody's, υπάρχει μία συγκεκριμένη στρατηγική που ακολουθείται και απευθύνεται κυρίως στα παιδιά και τους νέους. Σε όλα τα εστιατόρια της εταιρείας υπάρχουν τηλεοράσεις με διαφημιστικά που απευθύνονται σε παιδιά και νέους ανθρώπους, δημιουργούνται αρκετά συχνά διαγωνισμοί με διάφορα δώρα, παρέχονται δωρεάν, διάφορα κουπόνια προσφορών για συνεργαζόμενες εταιρείες, διάφορα παιχνίδια δώρο στα παιδικά πακέτα γεύματος, που αποκαλούνται 'πακέτα Junior'. Επίσης, η εταιρεία Goody's, τα Χριστούγεννα δίνει για φιλανθρωπικούς σκοπούς ένα μέρος από τα έσοδα ενός συγκεκριμένου πακέτου γεύματος στο οποίο παρέχεται ως δώρο ένα παιχνίδι αρκουδάκι στους πελάτες.

### **5.2.2 MCDONALD'S**

Πρόκειται για την μεγαλύτερη αλυσίδα εστιατορίων Φαστ-Φουντ στον κόσμο με έδρα τις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής και εξυπηρετεί περίπου 68 εκατομμύρια πελάτες καθημερινά σε πάνω από 31.000 εστιατόρια, σε 119 χώρες παγκοσμίως, που απασχολούν περισσότερους από 1,5 εκατομμύρια υπαλλήλους

(<http://en.wikipedia.org/wiki/McDonald's>). Η εταιρεία λειτουργεί με τη μέθοδο της δικαιόχρησης (franchising) σε παγκόσμιο επίπεδο (Lashley & Morrison, 2000). Με την επέκταση των McDonald's σε πολλές διεθνείς αγορές, η εταιρεία έχει γίνει ένα σύμβολο της παγκοσμιοποίησης, και της εξάπλωσης του αμερικανικού τρόπου ζωής. Τα εστιατόρια McDonald's πωλούν κυρίως χάμπουργκερ, τσίζμπεργκερ, κοτόπουλο, τηγανιτές πατάτες, πρωινό, αναψυκτικά, παγωτά και γλυκά. Επίσης, τα τελευταία χρόνια έχουν προσθέσει μερικά πιο σπιτικά γεύματα στα μενού τους, όπως σαλάτες, χορτοφαγικά προϊόντα και άλλα τοπικά φαγητά, εξαιτίας των μεταβαλλόμενων προτιμήσεων των καταναλωτών. Μπορεί το λογότυπο, τα εστιατόρια και ο τρόπος εξυπηρέτησης να παραμένει ίδιος σε όλα τα καταστήματα σε όλο τον κόσμο, όσον αφορά το μενού όμως μπορεί να περιέχει μερικές αποκλίσεις σε σχέση με το πρότυπο μενού. Αυτό είναι ένα χαρακτηριστικό για το οποίο η αλυσίδα είναι ιδιαίτερα γνωστή, κυρίως σε χώρες όπου κάποιο τρόφιμο είναι απαγορευμένο, όπως για παράδειγμα το βοδινό κρέας στην Ινδία, και σε χώρες όπου υπάρχει ιδιαίτερη εξοικείωση σε κάποιο φαγητό, όπως το ρύζι στην Ινδονησία.

Οι υπηρεσίες που παρέχουν τα εστιατόρια McDonald's καταγράφονται παρακάτω:

- Προσφέρουν την υπηρεσία Drive-Thru, Auto-Mac ή McDrive, όπου ο πελάτης μπορεί να παραγγείλει το φαγητό του μέσα από το αυτοκίνητο, χωρίς να χρειαστεί να μπει στο κατάστημα, μέσω ξεχωριστών σταθμών που βρίσκονται κυρίως σε μεγάλους αυτοκινητόδρομους,
- Σε περιοχές που βρίσκονται στο κέντρο της πόλης και είναι πολυσύχναστες, υπάρχουν τα αντίστοιχα Walk-Thru τα οποία απευθύνονται στους πεζούς.
- Καταστήματα McCafe McDonald's που παρέχουν καφέ και δημιουργήθηκαν λόγω της μεγάλης δημοτικότητας που έχουν αντίστοιχα καταστήματα άλλων εταιρειών. Μέχρι στιγμής ξεπερνούν τα 600 σε όλο τον κόσμο και έχουν αποφέρει αρκετά έσοδα στην εταιρεία.
- Τα McExpress είναι εστιατόρια περιορισμένων θέσεων και βρίσκονται σε εμπορικά κυρίως καταστήματα.
- Τα McStop βρίσκονται σε στάσεις φορτηγών και εξυπηρετούν οδηγούς φορτηγών και απλούς οδηγούς.

- Επίσης, έχει εστιατόρια Kosher McDonald's, τα οποία απευθύνονται σε συγκεκριμένες θρησκευτικές ομάδες ανθρώπων.
- Στα εστιατόρια McDonald's υπάρχουν τηλεοράσεις επίπεδης οθόνης και δωρεάν ασύρματα δίκτυα για χρήση του ίντερνετ (<http://en.wikipedia.org/wiki/McDonald's>).

Η McDonald's εδώ και δεκαετίες έχει διατηρήσει μία εκτεταμένη διαφημιστική καμπάνια. Εκτός από τα συνηθισμένα μέσα ενημέρωσης (τηλεόραση, ραδιόφωνο, εφημερίδες, διαδύκτιο, κ.α.), η εταιρεία κάνει επίσης σημαντική χρήση πινακίδων σήμανσης σε δρόμους και εμπορικά καταστήματα. Παρόλα αυτά, η τηλεόραση έχει παίξει κεντρικό ρόλο στη στρατηγική διαφήμισης της εταιρείας. Μέχρι σήμερα, η McDonald's έχει χρησιμοποιήσει 23 διαφορετικά συνθήματα σε διαφημίσεις στις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής, καθώς και μερικά άλλα συνθήματα για επιλεγμένες χώρες και περιοχές. Σαν χαρακτηριστικό παράδειγμα της ταχείας παγκοσμιοποίησης της Αμερικανικής βιομηχανίας γρήγορου φαγητού, η McDonald's είναι συχνά στόχος επικρίσεων για το μενού της, την επεκτατική στρατηγική της, καθώς και τις επιχειρηματικές πρακτικές της. Έχει κατηγορηθεί μεταξύ άλλων για το ότι χρησιμοποιεί την πολιτική επιρροή της για να αυξήσει τα κέρδη της σε βάρος της υγείας των ανθρώπων και των κοινωνικών συνθηκών των εργαζομένων της (<http://en.wikipedia.org/wiki/McDonald's>). Επίσης η McDonald's είναι ο μεγαλύτερος διανομέας παιχνιδιών, τα οποία περιλαμβάνονται με τα παιδικά γεύματα, στον κόσμο. Εξαιτίας αυτού του λόγου κατηγορήθηκε ότι η χρήση των δημοφιλών παιχνιδιών ενθαρρύνει τα παιδιά να τρώνε περισσότερα γεύματα McDonald's, συμβάλλοντας έτσι σε προβλήματα υγείας πολλών παιδιών, συμπεριλαμβανομένης της αύξησης της παχυσαρκίας. Μέσα από ένα ντοκιμαντέρ, που λέγεται 'Super Size Me' αναφέρεται ότι τα τρόφιμα McDonald's συμβάλλουν στην επιδημία της παχυσαρκίας στην κοινωνία, και ότι η εταιρεία παρέλειψε να παρέχει διατροφικές πληροφορίες σχετικά με τα τρόφιμα για τους πελάτες της. Η McDonald's έχει εμπλακεί επίσης, σε μια σειρά από αγωγές και άλλες δικαστικές υποθέσεις, οι περισσότερες εκ των οποίων αφορούσαν διαφορές περί εμπορικών σημάτων (<http://en.wikipedia.org/wiki/McDonald's>). Τα τελευταία χρόνια η εταιρεία έχει προσπαθήσει να αλλάξει την αρνητική εικόνα που είχε στο παρελθόν, με τη

χρησιμοποίηση μαγειρικού λαδιού, στις ΗΠΑ και στον Καναδά, που δεν περιέχει τρανς λιπαρά, για τηγανιτές πατάτες, για ψημένα προϊόντα, πίτες και μπισκότα, με τη μείωση των στερεών αποβλήτων με το σχεδιασμό πιο αποτελεσματικών συσκευασιών και με την προώθηση της χρήσης του ανακυκλωμένου περιεχομένου στα είδη McDonald's, με τη χρησιμοποίηση της ανακύκλωσης γράσου λαχανικών και τη μετατροπή του σε καύσιμο για τα φορτηγά ντίζελ της εταιρείας, κ.α. Για περισσότερες πληροφορίες για τα McDonald's βλέπε βιβλίο (Lashley, Conrad & Morrison Alison, (2000), *Franchising Hospitality Services*, Butterworth, Heinemann).

Αν περάσουμε σε μια σύγκριση ανάμεσα στις δύο αυτές εταιρείες διαπιστώνουμε κατ'αρχάς κάποια κοινά σημεία:

- Λειτουργούν και οι δύο με τη μέθοδο της δικαιόχρησης (franchising).
- Βασίζονται στα μέσα μαζικής ενημέρωσης για την προώθηση των προϊόντων τους.
- Υπάρχει ομοιομορφία κατασκευής των εστιατορίων τους σε όλα τα παραρτήματά τους.
- Και οι δύο εταιρείες απευθύνονται σε παιδικό και νεανικό κοινό με τη χρήση πακέτων με δώρα, με διαφημίσεις που απευθύνονται σε παιδιά και νέους, με παροχή τηλεοράσεων πλάσμα και ασύρματου ίντερνετ στα εστιατόρια.

Οι διαφορές τους, όμως, είναι πιο έντονες και αφορούν:

- Το μέγεθος του αγοραστικού κοινού. Τα Goody's δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα με 184 εστιατόρια και έτσι οι δυνατότητες είναι αρκετά περιορισμένες. Τα McDonald's δραστηριοποιούνται σε παγκόσμιο επίπεδο με πάνω από 31.000 καταστήματα και 68 εκατομμύρια πελάτες καθημερινά.
- Τα Goody's χρησιμοποιούν το ίδιο μενού σε όλα τα εστιατόριά τους, σε αντίθεση με τα McDonald's που έχουν μενού τα οποία διαφέρουν από τα πρότυπα μενού, εξαιτίας ιδιομορφιών στη διατροφή που υπάρχουν σε μερικές χώρες όπου έχει εστιατόρια η εταιρεία.
- Το μέγεθος του προσωπικού, όπου στα McDonald's είναι αρκετά μεγαλύτερο λόγω του μεγάλου αριθμού εστιατορίων που έχει η εταιρεία έναντι των εστιατορίων Goody's.

- Η εταιρεία McDonald's παρέχει πολύ περισσότερες και πρωτότυπες υπηρεσίες στους πελάτες της, σε σχέση με αυτές που προσφέρουν τα Goody's στον Ελληνικό χώρο. Αυτό οφείλεται κυρίως στον διαφορετικό τρόπο ζωής των χωρών όπου δραστηριοποιείται η McDonald's, κυρίως στο χώρο της Αμερικής, όπου οι ρυθμοί είναι αρκετά πιο γρήγοροι και έτσι επιβάλλεται για παράδειγμα, η χρησιμοποίηση υπηρεσιών για ταχύτερη εξυπηρέτηση (McDrive, McExpress, κ.α.).
- Η ασφάλεια και ποιότητα των γευμάτων που παρέχουν οι δύο εταιρείες. Τα Goody's έχουν δικό τους πρωτοποριακό πρόγραμμα διασφάλισης ποιότητας, το Goody's HACCP & GHP, και επίσης τα περισσότερα γεύματα έχουν σαν βάση την Ελληνική παραδοσιακή κουζίνα. Τα McDonald's έχουν αντιμετωπίσει αρκετές επικρίσεις, κυρίως λόγω του πρόχειρου φαγητού που παρέχουν με αμφιβόλου ποιότητας προϊόντα, συμβάλλοντας έτσι σε προβλήματα υγείας πολλών παιδιών, όπως της αύξησης της παχυσαρκίας.
- Τέλος η διαφορά στρατηγικής που ακολουθούν οι δύο αυτές επιχειρήσεις. Τα McDonald's χρησιμοποιούν επεκτατική στρατηγική, που έχει σαν κύριο σκοπό την επιβολή ενός συγκεκριμένου τύπου φαγητού σε παγκόσμιο επίπεδο, με βάση τον Αμερικανικό τρόπο ζωής, με μοναδικό σκοπό την αύξηση των κερδών τους σε βάρος της υγείας των πελατών τους, χρησιμοποιώντας προϊόντα αμφιβόλου ποιότητας.

Βάσει των συγκρίσεων που προηγήθηκαν, δημιουργείται ένας προβληματισμός. Μία εταιρεία παροχής catering όσο μεγαλύτερη και όσο περισσότερο εξελιγμένη και προσαρμοσμένη στις απαιτήσεις της εποχής είναι, τόσο χάνει σε ποιότητα, αξία και ασφάλεια. Οπότε τίθεται το δίλημμα: Πού αξίζει να στοχεύει πρωταρχικά, στο κόστος και στο εύρος (με την ενδεχόμενη απώλεια ποιότητας) ή στην ποιότητα (με την ενδεχόμενη απώλεια κόστους και μεγαλύτερης αναγνώρισης); Η ύπαρξη τόσων διαφορετικών εταιρειών catering ανά τον κόσμο αποδεικνύει ότι και οι δύο πιθανότητες είναι εξίσου πραγματικές. Θα είχε μεγάλη αξία όμως αν η καθεμία από αυτές, ανεξάρτητα από το είδος, το μέγεθος και το κοινό στο οποίο απευθύνεται, δεν ξεχνούσε τελικά τον αρχικό στόχο και ρόλο του catering, που είναι η προσφορά του καλύτερου στον πελάτη.

## BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Adams, Alan & Cockett, Ray (1988), *Catering Technology*, London, Εκδόσεις B.T. Batsford.
- Ceserani, Victor & Kinton, Ronald (1984), *The Theory of Catering*, London, Εκδόσεις Hodder Arnold H&S.
- Davis, Bernard & Lockwood, Andrew & Stone, Sally (1998), *Food and Beverage Management*, Oxford, Εκδόσεις Elsevier / Butterworth-Heinemann.
- Jones, Peter & Kipps, Michael (1995), *Flight Catering*, Harlow, Pearson Education Limited.
- Jones, Peter (1996), *Introduction to Hospitality Operations*, London, Εκδόσεις Cassell.
- Lashley, Conrad & Morrison Alison, (2000), *Franchising Hospitality Services*, Butterworth, Εκδόσεις Heinemann.
- Reich Allen Z. (1999), *Εγχειρίδιο λειτουργίας εστιατορίου*, Αθήνα, Εκδόσεις Έλλην.
- Shock, Stefanelli (2001), *On-Premise Catering. Hotels, Convention & Conference Centers and Clubs*, USA, Εκδόσεις John Wiley & Sons.
- Μάρας, Αθανάσιος Γ. (1997), *Οργάνωση-Τεχνική Εστιατορικών Μονάδων*, Αθήνα, Εκδόσεις Interbooks.
- Πανηγυράκης, Γιώργος & Σιώμκος, Γιώργος (2005), *Μελέτες Περιπτώσεων Μάρκετινγκ*, Αθήνα, Εκδόσεις Σταμούλη.
- Ράπτης, Νίκος Δ. (1997), *Εισαγωγή στην Επαγγελματική Μαγειρική*, Αθήνα, Εκδόσεις Interbooks.
- Τζωρακολευθεράκης, Ζαχαρίας (1992), *Προμήθειες Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων, Εμπορευματογνωσία*, Αθήνα, Εκδόσεις Interbooks.
- Τζωρακολευθεράκης, Ζαχαρίας (1999), *Διοίκηση Επισιτιστικών Επιχειρήσεων, Food and Beverage Management*, Αθήνα, Εκδόσεις Interbooks.

## **ΠΗΓΕΣ ΑΠΟ ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ**

<http://EzineArticles.com/>

[http://www.dining.uconn.edu/docs/catering\\_newsletters/catering\\_newsletter\\_fall\\_2009.pdf](http://www.dining.uconn.edu/docs/catering_newsletters/catering_newsletter_fall_2009.pdf)

<http://www.iso.org/iso/home.html/>

(<http://www.getmecooking.com/article/chef-titles-explained>)

<http://www.olympic-catering.gr/>

<http://www.lsgskycheffs.com/>

<http://en.wikipedia.org/wiki/McDonald's>

[http://en.wikipedia.org/wiki/LSG\\_Sky\\_Cheffs](http://en.wikipedia.org/wiki/LSG_Sky_Cheffs)

<http://el.wikipedia.org/wiki/Goody's>